

Heidi Saukkonen

# Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin vaikuttavuuden arviointi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan ylempi amk-tutkinto

Hyvinvointi ja toimintakyky

Opinnäytetyö

2.11.2015

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Heidi Saukkonen Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin vaikuttavuuden arviointi 78 sivua + 6 liitettä Syksy 2015
Tutkinto	Sosiaalialan ylempi amk-tutkinto
Koulutusohjelma	Hyvinvointi ja toimintakyky
Suuntautumisvaihtoehto	Sosionomi yamk
Ohjaaja	yliopettaja Sirkka Rousu
<p>Asumisyksikkö Kilpola on Pääkaupungin turvakoti ry:n yksi neljästä toimintamuodosta. Asumisyksikkö Kilpola on tuetun asumisen yksikkö perheille sekä yksinäisille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea väkivaltaisesta suhteesta irrottautumiseen. Toiminnan päämääränä on auttaa selviytymään jo koetusta väkivallasta, tukea asiakkaan irrottautumista väkivaltaisesta elämäntilanteesta ja ylläpitää väkivallatonta elämää ja tukea selviytymään itsenäisessä elämässä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin arviointi siitä miten työlle asetetut tavoitteet toteutuvat ja kuinka asiakkaita on tuettu selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta. Tietolähteenä on ollut valmis aineisto, asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmästä vuosilta 2012–2014. Suostumuslomakkeen lähetin 71 asiakkaalle, josta palautui 19. Aineisto on ollut 19 asiakkaan asiakaskirjaukset heidän asiakkuutensa ajalta.</p> <p>Opinnäytetyöni tulokset osoittavat asiakasprosessin sisältävän laaja-alaista tukea asiakkuuden aikana. Väkivaltatyö, tuki eroprosessissa, itsenäistymisen tukeminen, lapsityö, sekä yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa olivat aihealueita jotka osoittautuivat kulkevan koko asiakkuuden ajan mukana. Asiakassuunnitelmiin kirjatut asiat näyttäisivät toteutuvan asiakkuuden aikana pääpiirteittäin. Asiakkaita on tuettu väkivallasta selviytymisessä, irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta, ylläpitämään väkivallatonta elämää, sekä tuettu selviytymään itsenäisessä elämässä. Asiakkaita on tavattu säännöllisesti asiakkuuden aikana ja sosiaalitoimi on ollut mukana työskentelyssä koko asiakkuuden ajan.</p> <p>Väkivallasta selviytyminen ja irrottautuminen on pitkä prosessi, jossa tarvitaan paljon tukea, väkivallan työstämistä, mutta myös ohjausta, neuvontaa ja tukea käytännön asioiden hoitamisessa ja prosessin eteenpäin viemisessä. Selviytymisen kannalta on tärkeää, että asiakkaat saavat riittävästi tukea eri osa-alueilla prosessiaan. Asumisyksikkö Kilpolan asiakkuus tarjoaa selviytymisen näkökulmasta mahdollisuuden tuettuun asumiseen, jossa työntekijät kulkevat rinnalla koko prosessin ajan.</p>	
Avainsanat	perhe- ja lähisuhdeväkivalta, väkivaltatyö, itsenäistymisen tukeminen, asiakasprosessi, selviytymisprosessi

Author Title Number of Pages Date	Heidi Saukkonen Housing unit Kilpola, evaluation of the effectiveness of client process 78 pages and 6 appendices Fall 2015
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructor	Sirkka Rousu, Principal lecturer
<p>The housing unit Kilpola is one of the four forms of operation of Pääkaupungin turvakoti ry. Housing unit Kilpola offers supported living for clients who come alone or with children and needsupport for withdrawal from a violent relationship. The aim of the operation is to help the client cope with domestic violence, to offer support when the client is withdrawing from a violent life situation as well as to help the client maintain nonviolent life and live independently support cope from the domestic violence.</p> <p>The aim of this thesis was the housing unit Kilpola's client process evaluation on how the goals set for the operation have been met and how clients have been supported in their coping from domestic violence and in their withdrawal from a violent life situation. The material used in this thesis was case documentation in an electrical client information system 2012-2014. Consent form was sent to 71 clients, 19 of whom completed and returned it. Thus, this thesis studied 19 clients' documentation during the time they were clients in the housing unit.</p> <p>The results indicate that the client process includes extensive support. Work against domestic violence, support in the divorce process, support in the independence process, child work and the co-operation with clients' social network were the main areas that seemed to be part of the client process. The goals written in client work plans seemed to be realized in general. The support has been offered to clients on coping with domestic violence, on withdrawing from a violent life situation, on maintaining nonviolent life and on coping with independent life. Client meetings have been arranged regularly throughout the client process, and the work has been done in co-operation with the social office throughout the whole client process.</p> <p>Coping with and withdrawing from domestic violence is a long process in which one needs not only a considerable amount of support, and processing of violence but also guidance, information and support on practical matters and on the advancement of process. In order to cope, it is important that clients receive enough support on different areas of their own processes. From the perspective of coping process, the housing unit Kilpola offers an opportunity for supported living where professional walk alongside throughout the process.</p>	
Keywords	domestic violence, work against violence, support for independence, client process, coping process

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perhe- ja lähisuhdeväkivalta	4
2.1	Maahanmuuttajat ja perhe- ja lähisuhdeväkivalta	7
2.2	Lapset ja perhe- ja lähisuhdeväkivalta	10
2.3	Perhe- ja lähisuhdeväkivallan seuraukset	12
3	Perhe- ja lähisuhdeväkivallasta irrottautuminen ja selviytyminen	13
3.1	Selviytymisprosessi väkivaltatyön tutkimusten valossa	16
3.2	Perhe- ja lähisuhdeväkivalta ja lainsäädäntö	19
3.3	Ero väkivaltaisesta suhteesta ja siihen liittyvät prosessit	22
3.4	Avioero prosessi	24
3.5	Elämänhallinta	26
4	Pääkaupungin turvakoti ry	28
4.1	Asumisyksikkö Kilpola	29
4.1.1	Asiakkaiden ohjautuminen asumisyksikkö Kilpolaan	30
4.1.2	Asiakastyön tavoitteet	31
4.1.3	Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi	34
4.1.4	Dokumentointi	37
4.1.5	Työmenetelmät asumisyksikkö Kilpolassa	38
4.1.6	Väkivaltatyö asumisyksikkö Kilpolassa	38
4.2	Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi ja asiakastyön vaikuttavuus	39
5	Opinnäytetyön toteutus	42
5.1	Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja arviointikysymykset	43
5.2	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	44
5.3	Aineisto	46
5.4	Aineiston käsittely ja analysointi	51
6	Tulokset	52
6.1	Asiakassuunnitelmat	52
6.2	Yksilötapaamiset	55
6.3	Väkivaltatyöskentely	57

6.4	Tuki eroprosessissa	59
6.5	Itsenäistymisen tukeminen	61
6.6	Lapsityö	63
6.7	Yhteistyö verkostojen ja viranomaisten kanssa	64
7	Johtopäätökset	69
7.1	Selviytymisprosessi väkivallasta	69
7.2	Asumisyksikön asiakasprosessi	72
8	Pohdinta	74
	Lähteet	78
	Liitteet	
	Liite 1 Asumisyksikkö Kilpolan tuotekuvaus	
	Liite 2 Asumisyksikkö Kilpolan palvelusopimus	
	Liite 3 Asumisyksikkö Kilpolan prosessikuvaus	
	Liite 4 Tutkimustiedote ja suostumuslomake	
	Liite 5 Englanninkielinen tutkimustiedote ja suostumuslomake	
	Liite 6 Tiedonkeruulomake	

## 1 Johdanto

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on sekä yksilöllinen, että myös yhteiskunnallinen ongelma, josta syntyvät seuraukset ja vaikutukset ovat laajoja. Ilmiönä perhe- ja lähisuhdeväkivalta on tunnistettu ongelma, mutta kuitenkin toisaalta vielä kovinkin tunnistamaton. Väkivaltaa on usein vaikea saada esiin, sekä kohdata ja tunnistaa. Väkivaltaa kokeneen auttamiseen tarvitaan usein monia eri alojen ammattilaisia. Väkivaltaa kokeneen matka on usein pitkä ja vaikea ja avun, tuen ja palvelujen tarve vaihtelee yksilöllisesti. (Ojuri 2011: 9-10.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta vaatii osakseen paljon puuttumista ja ennaltaehkäisevää työtä niin yksittäisissä tapauksissa kuin yhteiskunnan tasollakin. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta koskettaa kaikkia yhteiskuntaluokkia ja vaikuttaa aina haavoittavasti kaikkia sille altistuneita osapuolia. Useimmin perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokevat naiset ja lapset, mutta myös miehet voivat olla väkivallan uhreja. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on ihmis-oikeuskysymys, johon on panostettu viimeisten vuosien aikana huomattavan paljon. Suomessa valtio ja kunnat ovat vastuussa väkivaltaa ehkäisevän työn suunnittelusta, sekä avun tarjoamisesta kaikille osapuolille, joita väkivalta koskettaa. (Terveiden ja hyvinvointilaitos 2015.) Tämän lisäksi suurta panosta väkivallan vastaiseen työhön ovat tuoneet myös järjestöt ja yhdistykset, jotka työskentelevät väkivallan parissa sekä ennaltaehkäisevästi, että seurauksia korjaten.

Suomessa on jo pitkään tunnistettu perhe- ja lähisuhdeväkivalta, sekä sen vaikutukset. Ennaltaehkäisyyn ja tunnistettavuuden eteen on tehty paljon töitä vuosien varrella. Todellinen ymmärrys perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa ja sen moninaisuutta kohtaan vaatii kuitenkin edelleen paljon työtä yhteiskunnassamme. Väkivaltatyön tutkimukset vuosien varrella ovat pyrkineet tuomaan esille asiakkaan näkökulmaa perhe- ja lähisuhdeväkivallasta, jotta palveluverkostoissa osattaisiin kohdata asiakkaat oikeanlaisella ymmärryksellä. Suomessa perhe- ja lähisuhdeväkivallan vastaista ja ehkäisevää työtä tekee useat eri järjestöt. Terveiden ja hyvinvointilaitos koordinoi naisiin kohdistuvan väkivallan ennaltaehkäisevää työtä. Ensi- ja turvakotien liitto on tehnyt pitkään työtä väkivallan ennaltaehkäisyyn eteen mm. kampanjoilla, vaikuttamistyöllä, koordinoimalla turvakoti-toimintaa suomessa, sekä järjestämällä koulutuksia alan ammattilaisille.

Sosiaalihuoltolaki, joka astui voimaan 1.4.2015 painottaa entistä enemmän ennaltaehkäisevän ja asiakaslähtöisen sosiaalityön merkitystä. Lisäksi tässä uudessa laissa veloitetaan valtiota järjestämään turvakotitoimintaa perhe- ja lähisuhdeväkivallan kokijoille. Lain yhtenä pääasiallisena tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä, sekä ihmisten oikeutta saada laadukasta palvelua. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Nykypäivänä kunnat ostavat sosiaalialan erityisasiantuntijuutta hyvinkin paljon kolmannen sektorin palvelun tuottajilta. Kilpailutilanteissa onkin tärkeää, että jokainen palveluntuottaja pystyy osoittamaan oman palvelunsa vaikuttavuuden ja sen eri prosessit ja mitä työ pitää sisällään. Vaikuttavuuden arviointi on lisääntynyt huomattavasti sosiaalialalla, joka on erinomainen kehityksen suunta. Näin jokainen palveluntuottaja tarkastelee tuotettaan, sekä sen todellista asiakaslähtöisyyttä ja sitä kuinka palvelu todella vastaa sitä mitä on tavoitteisiin kirjattu. Vaikuttavuuden arviointi antaa aina mahdollisuuden myös nähdä asiat, joissa palvelua olisi syytä kehittää vielä jatkossa.

Opinnäytetyöni kohdistuu Pääkaupungin turvakoti ry:n asumisyksikkö Kilpolaan. Asumisyksikkö Kilpola on yksi toimintamuoto yhdistyksen neljästä toimintamuodosta, jossa pyritään katkaisemaan ja ennaltaehkäisemään väkivallan kierre. Asumisyksikkö Kilpolassa asiakkaat asuvat tuetussa asumismuodossa, turvakoti jakson jälkeen tai suoraan sosiaalitoimen ohjaamana omasta kodistaan. Asumisyksikkö Kilpola on perustettu vuonna 2004. Yhdistyksessä havaittiin, että usein asiakkaiden tuen tarve on suurempi ja pidempikestoisempi, kuin mitä turvakoti jakso lyhyessä ajassa voi tarjota. Asumisyksikkö Kilpolassa asiakkaat voivat asua kolmesta kuukaudesta vuoteen. Asiakkaiden kanssa työskennellään väkivaltaisesta suhteesta irrottautumisen eteen ja tuetaan väkivallasta selviytymisessä, neuvotaan ja autetaan asiakkaita käytännön asioiden hoitamisessa asiakkaan eteenpäin pääsemiseksi ja tuetaan itsenäistymisessä.

Asumisyksikkö Kilpolan vaikuttavuutta ei ole tutkittu sen perustamisen jälkeen. Tästä syystä yhdistyksen toiminnanjohtajalta nousi toive siitä, että opinnäytetyössäni arvioisin työskentelyn vaikuttavuutta asiakkaille suhteessa siihen, mitä asumisyksikkö Kilpolan työskentelyn tavoitteet ovat ja kuinka ne käytännössä toteutuvat asiakkuuden aikana. Pääkaupungin turvakoti ry haluaa tarjota asiakkaita parhaiten tukevaa palvelua ja näin ollen työn vaikuttavuuden tutkiminen on erittäin tärkeää.

Opinnäytetyössäni tarkoituksena on ollut arvioida asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta suhteessa työlle asetetuille tavoitteille. Tämän lisäksi tuon

opinnäytetyössäni esille perhe- ja lähisuhdeväkivallan eri muotoja, sen vaikutuksia, siitä selviytymistä ja irrottautumista, sekä siihen liittyviä erilaisia prosesseja. Näiden edellä mainittujen valossa tarkastelen asiakaskirjauksista nousseita tuloksia ja sitä kuinka asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi täyttää työlle asetetut tavoitteet, sekä kuinka asiakkaita tuetaan asumisyksikössä selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta.



## 2 Perhe- ja lähisuhdeväkivalta

Perheväkivalta oli pitkään käsite, jolla kuvattiin perheessä tapahtunutta väkivaltaa. Nykyisin käytetään enemmän termiä perhe- ja lähisuhdeväkivalta, joka kattaa myös lähisuhteissa tapahtuvan väkivallan. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on asia josta voi olla vaikea puhua ulkopuolisille, ja sitä ei välttämättä tunnisteta väkivallaksi. (Ojuri2006: 16–17.) Viimeisten vuosien aikana on julkisuudessa tuotu paljon väkivaltaa ja sen eri muotoja esille sekä perhe - ja lähisuhdeväkivallan vaikutuksia perheen kaikkiin osapuoliin. Ammattilaisten kouluttamisessa aiheesta on tärkeää lisätä heidän tietoisuuttaan väkivallasta ja sen eri muodoista ja vaikutuksista. Asiakkaat usein mieltävät perhe- ja lähisuhdeväkivallan vain fyysiseksi lyömiseksi. Tästä syystä onkin tärkeää, että väkivaltatyötä tekevät ammattilaiset pystyvät kertomaan asiakkaille väkivallan eri muodoista.

Väkivallan oletetaan usein olevan vain fyysistä väkivaltaa. Väkivallan muotoja on kuitenkin olemassa useita erilaisia. Fyysinen väkivalta on kaikenlainen toisen fyysisesti satuttaminen kuten lyöminen, hiuksista repiminen, töniminen, kuristaminen, potkiminen. Tämä väkivallan muoto on sellainen joka jättää fyysisiä jälkiä ja on näin helpoiten todennettavissa.(Husso 2003: 46–47.) Fyysinen väkivalta alkaa usein, kun suhde on kestänyt jo jonkin aikaa. Lievimmillään se voi olla tönimistä, tuuppimista, kiinnipitämistä tai hiuksista repimistä. Raaimmillaan taas fyysinen väkivalta voi olla potkimista, retuuttamista, seinälle nostamista, nyrkeillä tai aseilla lyömistä, pään hakkaamista, kuristamista tai hukuttamista. Fyysisen väkivallan muotoja voi olla useita, ja pelko hallitsee uhrin elämää, kun taas vallan tunne tekijän elämää. (Marttala2011: 44.)

Henkinen väkivalta on toisen alistaminen nimittelemällä, nolaamalla toinen julkisesti. Lisäksi toisen eristäminen sosiaalisesti hänen ystävistä tai sukulaisista, toisen mielipiteiden tai pukeutumisen kontrollointi, vapauden estäminen, sekä fyysisellä tai seksuaalisella väkivallalla uhkailu on henkistä väkivaltaa. Fyysinen väkivalta sisältää aina myös henkistä väkivaltaa. Väkivallan uhri kertoo usein, että juuri henkinen alistaminen, uhkailu ja haukkuminen ovat väkivallan tuhoisimpia osia ja jättää henkisiä traumoja hyvin pitkäksikin aikaa. (Ojuri 2006: 17.)

Väkivaltaisessa suhteessa tasa-arvoisuus- ja vertaisuus, sekä kumppanuus ovat kaukana toisistaan. Toisen mitätöinti ja kontrollointi liittyvät henkiseen väkivaltaan. Uhrin voi olla vaikea tunnistaa näitä ja hän saattaa helposti miettiä, että hänen ajatuksensa eivät ole todellisia. Kontrollointiin liittyy toisen liikkumisen rajoittaminen, sekä sosiaali-

set suhteet katoavat pikkuhiljaa. Puheluiden ja tekstiviestien vahtiminen on kontrollointia, sekä se, että nainen voi joutua tekemään selvitystä tekemisistään minuuttiaikataulun mukaan. Väkivallalla ja itsemurhalla uhkailu on myös henkistä väkivaltaa ja tämän myötä uhri saattaa ajan kuluessa huomata miellyttävänsä väkivallantekijää, sekä muokata omaa käytöstään väkivaltaa ehkäiseväksi. (Marttala 2011: 46–47.) Väkivaltaisessa suhteessa elävä henkilö usein tuntee ahdistusta tilanteesta ja tietää jollain tasolla, että kaikki asiat eivät ole kunnossa, mutta usein vähättelee tilanteen vakavuutta, eikä mahdollisesti tunnista puolison käytöstä henkiseksi väkivallaksi.

Henkinen väkivalta on usein pitkäkestoista ja alkaa usein huomaamatta. Asiakkaat kuvaavat usein henkisen väkivallan olevan pahinta väkivaltaisessa suhteessa, koska juuri henkinen väkivalta on se mikä saa uhrin itsetunnon murenemaan pikkuhiljaa ja epäilemään sitä kuvitteleeko hän kaiken. Henkinen väkivalta kuten vähättely, haukkuminen, alistaminen ja kontrollointi saavat väkivallan uhrin usein eristäytymään muista ihmisestä ja tuntemaan itsensä syylliseksi tilanteeseen.

Seksuaalinen väkivalta on toisen raiskaus, seksiin pakottaminen, seksuaalinen koskettelu, nöyryyttäviin seksuaalisiin tekoihin pakottaminen, tai seksuaalinen ahdistelu. Seksuaalinen väkivalta on sekä henkistä että fyysistä väkivaltaa. (Marttala 2011: 49.) Seksuaalista väkivaltaa on myös kaikenlainen seksuaalinen koskettelu ja huomio, jota nainen ei halua. Seksuaalinen väkivalta parisuhteessa voi olla henkisesti tuhoisimpia ja nöyryyttävimpiä väkivallan muotoja. (Perttu - Mononen-Mikkilä - Rauhala - Särkkälä 2000: 9-10.)

Näiden väkivallan muotojen lisäksi voidaan vielä listata erikseen taloudellinen, sosiaalinen, hengellinen ja kulttuurinen väkivalta tai nämä voidaan myös sisällyttää henkiseen väkivaltaan (Ojuri 2006:18). Taloudellinen väkivalta on toisen taloudellista alistamista, kiristämistä, kavaltamista, sekä rahankäytön kontrolloimista. Tämä voi ilmetä monella tavalla, kuten sillä että puoliso estää toisen rahankäytön, päättää yksin hankinnoista, tai käyttää toisen rahoja luvattomasti. Naisen työssäkäymisen estäminen ja työyhteisöstä eristäminen ovat myös taloudellista väkivaltaa. (Marttala 2011: 49–50.)

Perhe- ja lähisuhdeväkivallassa on harvoin kysymys yksittäisestä tapahtumasta, vaan se on usein prosessi, johon ajaudutaan pikkuhiljaa. Väkivallasta tulee usein elämäntapa ja ennustettava osa suhdetta. Perhe- ja lähisuhdevalta eroaa tavallisesta pahoinpitelystä siinä, että osapuolet yleensä jatkavat yhteiselämää ja näin ollen aamulla on

toisen kohtaaminen edessä. Tästä syystä usein kehitetään selviytymistapoja, joiden avulla väkivaltaa minimoidaan tai vaikutuksia pyritään pienentämään. (Peltoniemi 1984:128–130.) Tämä usein tarkoittaa sitä, että väkivaltaa kokeva ihminen pyrkii pitämään ilmapiiriä kotona sellaisena, jotta väkivaltaa ei syntyisi. Tilanteita usein ennakoidaan ja muokataan omaa käytöstään sellaiseksi, että se vähiten ärsyttäisi väkivallan tekijää. Ennakointi ja jatkuva tunnelman tulkitseminen, on usein henkisesti kovin uuvuttavaa.

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on usein vallan ja kontrollin väline, fyysisen väkivallan esiintyminen voi vaihdella. Väkivallan uhka ja uhkaava ilmapiiri alkaa määrittää uhrin käyttäytymistä ja hän usein alkaa varoa sanojaan, miettii mitä voin puhua, miten käyttäytyä, missä ja kenen kanssa voi liikkua ja miten pukeutua. Väkivallan jaksoittaisuus, jossa väkivalta, suuri rakkaus ja katumus vaihtelevat, saavat usein uhrin jäämään suhteeseen ja näin ollen aiheuttaa riippuvuutta väkivallan tekijästä. Väkivallan tekijä käyttää valtaa saadakseen uhrin tunnetilat vaihtelevaan onnellisesta ja iloisesta aina täysin arvottomaksi. Väkivallan uhreilla on useita selviytymiskeinoja suhteessa. Tyypillisiä niistä ovat jatkuva varuillaan oleminen, väkivallan tekijän mielialojen lukeminen ja oman käytöksen kontrollointi sen mukaan. Useinkaan nämä selviytymiskeinot eivät kuitenkaan estä väkivaltaa esiintymistä, vaan väkivallan tekijä usein hakee syitä ja tilanteita raivonsa osoittamiseksi. (Marttala 2011: 43.) Tämä jatkuva uhkaavan ilmapiirin alla eläminen ja oman käytöksen muokkaaminen sellaiseksi, jolla pyritään välttämään väkivaltaa, on usein henkisesti erittäin uuvuttavaa ja saa väkivallan kokijan ajan kanssa kadottamaan oman itsensä ja omat tarpeensa. Henkilö usein huomaamattaan elää väkivallan tekijän tunnetilojen kautta, eikä voimavaroja tai uskallusta enää riitä itselleen mielekkäiden asioiden tekemiselle.

Marttalan (2011) mukaan parisuhde alkaa harvoin fyysisellä väkivallalla. Suhteen alussa miehen mustasukkaisuutta usein pidetään rakkauden osoituksena. Rakastunut nainen voi mielellään sopeutua miehen toiveisiin ja jää mieluummin kotiin miehen kanssa kuin lähtee tapaamaan ystäviä. Fyysinen väkivalta suhteessa alkaa usein vasta sitten kun suhteeseen on sitouduttu ja se on kestänyt jo jonkin aikaa. Kihloihin meno, avioliitto ja raskaus ovat perhe- ja lähisuhdeväkivallan kriittisiä kohtia, jolloin fyysinen väkivalta alkaa tai raaistuu. (Marttala 2011: 44.) Väkivaltaisessa suhteessa on usein läsnä kontrolli ja valta, jotka aiheuttavat usein suurta henkistä uupumista. Suhteessa on kuitenkin aina kaksi eri puolta ja niistä toinen on usein puoli, johon toisessa on alun perin rakastunutkin. Kuten yllä mainittiin, rakkauden tunne on läsnä myös suhteessa, jonka

voimin usein jäädäänkin suhteeseen. Toive rakastavasta puolesta, joka ajoittain näytetään suhteen aikana, on se mikä usein antaa toivoa ja halua yrittää pysyä suhteessa.

Kaikki väkivallan muodot sisältävät henkistä väkivaltaa ja ovat väkivallan kokijalle henkisesti erittäin kuormittavia ja pelottavia kokemuksia. Väkivaltaan sisältyvä valta ja toisen kontrollointi ovat usein uhrille psyykkisesti erittäin raskasta ja tuhoisaa, sekä saa uhrin usein epäilemään sitä onko hän tehnyt jotain aiheuttaakseen väkivaltaisen käytöksen. Opinnäytetyössäni on tärkeää ymmärtää perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa ja sen seurauksia ja vaikutuksia, ymmärtääkseen asiakastyön moninaisuuden ja pitkäkestoisen tuen tarve.

## 2.1 Maahanmuuttajat ja perhe- ja lähisuhdeväkivalta

Asumisyksikkö Kilpolassa on maahanmuuttaja-asiakkaiden osuus noin 70 % vuodessa (Pääkaupungin turvakoti ry, toimintakertomus 2013). Tästä syystä tuon opinnäytetyössäni esille maahanmuuttaja-asiakkaat ja perhe- ja lähisuhdeväkivallan erikseen. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kokema perhe- ja lähisuhdeväkivalta on luonteeltaan suurimmalta osalta hyvin samanlaista kuin suomalaistenkin asiakkaiden, mutta väkivallassa on joitain erityispiirteitä ja kulttuuritausta saattaa vaikuttaa väkivallan luonteeseen.

Maahanmuuttajanaisiin kohdistuvalla väkivallalla tarkoitetaan alkuperältään muihin kuin suomalaisiin naisiin kohdistuvaa väkivaltaa. Maahanmuuttajana pidetään myös toisen polven maahanmuuttajia. Maahanmuuttajaperheellä tarkoitetaan perhettä, jossa molemmat vanhemmat ovat maahanmuuttajataustaisia. Monikulttuurinen perhe taas on perhe, jossa puoliset ovat eri maista tai etnisistä ryhmistä. (Kyllönen-Saarnio - Nurmi 2005: 20–21.)

Maahanmuuttajaperheiden erilainen kulttuuritausta ja sen ymmärtäminen on usein tärkeää väkivaltatyötä tehdessä. Kulttuuritausta ei oikeuta väkivaltaan, mutta voi auttaa ymmärtämään enemmän niitä syitä miksi maahanmuuttaja naisten voi olla usein vielä vaikeampaa tuoda kokemaansa väkivaltaa esille ja hakea apua.

Väkivalta maahanmuuttaja perheissä sisältää useimmiten miehisten etuoikeuksien ja valta-aseman väärinkäyttöä. Maahanmuuttajanaiset ovat usein heikommassa asemassa verraten mieheen, heikon kielitaidon ja tietämättömyyden vuoksi. Naisia on tällaisissa tilanteissa mahdollista hallita väärällä tiedolla. Vallan väärinkäyttö voi ilmetä naisen

myös tyttöjen elämän kontrollointina säännöin ja rajoituksiin, uhkauksin ja väkivallan käytöllä. Väkivallan erot suomalaiseen perheeseen liittykin usein haavoittuvaan asemaan uudessa maassa, heikkoon kielitaitoon ja yhteiskunnan tietämättömyyteen, sekä tietämättömyyteen omista oikeuksista. Asiakastyössä on tärkeää tietää näistä erityispiirteistä, jotta nämä voidaan huomioida asiakastyössä. Näihin erityispiirteisiin voidaan lukea kunniaan liittyvä väkivalta, johon kuuluu myös pakotettu avioliitto ja tyttöjen sukuelinten silpominen, ympärileikkaus. Lisäksi ihmiskauppa ja prostituutioon pakottaminen liittyvät erityisesti maahanmuuttajanaisiin ja – tyttöihin. (Kyllönen-Saarnio - Nurmi 2005: 28–29.) Hartikainen (2006) on tutkinut thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja tuo esille tutkimuksessaan sitä, että aineiston thaimaalaiset naiset usein kokevat itsensä Suomessa erittäin yksinäisiksi. Sosiaaliset suhteet ovat usein vähäiset, johtuen puolison kontrolloinnista siitä kenen kanssa hän saa olla tekemisissä tai missä liikkua, mutta myös osittain siitä että he ovat varovaisia kenen kanssa ovat tekemisissä ja kenelle asioistaan puhuvat. (Hartikainen 2006: 71.) Tämä voi olla tilanne myös monien muiden maahanmuuttajien kanssa. Sosiaaliset suhteet ovat vähäiset, koska suhteen ulkopuolelta ei ole voitu tutustua ihmisiin ja yhteiskunnan tuntemattomuus voi aiheuttaa epävarmuuden myös puhua omista asioistaan.

Kunniaväkivallan taustalla on kunnia-ajattelu. Tämän ajattelun mukaan perheen tulee olla aina etusijalla ja perheessä lopullinen valta on perheen päällä eli isällä. Se, kenellä on valta perheessä tai yhteisössä on keskeinen osa kunnia-ajattelua. Perheen kunnia riippuu perheen naisten käyttäytymisestä ja perheen kunnia on sama kuin miehen kunnia. Tyttöjen ja naisten siveellisyys on merkki yhteisölle siitä, että koko perhe ja suku ovat kunniallisia. Kunniaväkivallan keskeisiä käsitteitä on häpeä ja syyllisyys. Puhuttaessa kunniaväkivallasta tulee usein ensimmäisenä mieleen kunniamurhat, vaikka ne ovat kunniaväkivallan äärimuoto. Kunniaväkivallan muodot yrittävät kunnia-ajattelun piirissä estää kunniamurhia. Kunnia-ajattelu ei liity vain islamiin, vaan on peräisin ajalta enne uskontoja ja se näkyy kaikissa maailman uskonnoissa ja niiden käsityksessä miehestä ja naisesta. (Ala-Lipasti 2009: 19–26.) Asiakastyössä on tärkeää olla tietoinen kunniaväkivallasta ja sen erityispiirteistä, jotta sen voi tarvittaessa tunnistaa. Kunniaväkivallan tunnistaminen ja ymmärtäminen auttaa kohtaamaan asiakkaita oikeanlaisella ymmärryksellä siitä, kuinka vaikeaa ja joskus jopa vaarallista yhteisöstä ja perheestä irrottautuminen voi olla.

Maahanmuuttajanaiset, joiden oikeus jäädä suomeen on riippuvainen väkivallan tekijästä, naiset usein pelkäävät ilmoittaa väkivallasta ja yrittävät vain kestää sitä. On usein

ajateltu, että suomalaisen puolison kanssa avioitunut saa tietoa ja perehdytystä yhteiskunnasta ja palveluista. Valitettavasti usein turvakodissa olevien maahanmuuttajanaisten kautta on välittynyt tieto, että naiset saavat valheellista tietoa yhteiskunnasta ja heidän oikeuksistaan väkivaltaiselta puolisolta, jonka pelottamana nainen ei usein uskalla puhua väkivallasta kenellekään. Usein naiset ovat eläneet vangittuna omassa kodissaan, eivätkä ole päässeet suomenkielen kurssille ja näin ollen eivät ole saaneet mitään tietoa palveluista, eikä hän tiedä mistä voisi hakea apua väkivaltaiseen tilanteeseensa. (Aaltio 2002: 53–54.) Tämä edellä oleva näyttäytyy asumisyksikkö Kilpolan asiakastyössä usein maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa. Luottamuksen rakentaminen asiakastyössä voi viedä aikaa ja vaatii paljon tiedon tarjoamista yhteiskunnasta ja asiakkaan omista oikeuksista, ennen kuin he uskaltavat todella avautua puhumaan kokemastaan väkivallasta.

Asumisyksikkö Kilpolassa maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelyn tavoitteena on se, että heidän tietoisuus yhteiskunnan palveluista ja omista oikeuksistaan lisääntyisi asiakkuuden aikana. Itsenäistymistä tuetaan auttamalla asiakasta hakeutumaan suomen kielen kurssille, joka tukee tulevaisuudessa heidän itsenäistymistään, sekä rakentamaan verkostoja asiakkaalle. Hartikainen (2006) kirjoittaa tutkimuksessaan siitä kuinka hänen tutkimuksensa aineistossa ilmeni, että asiakkailla ei usein ole tietoa siitä, miten asioita viranomaisten kanssa tulisi hoitaa. Asiakkaat usein odottavat, että viranomaisten toimesta tehtäisiin enemmän heidän asioiden selvittämiseksi, eivätkä ymmärrä sitä, että heidän tulisi itse olla aktiivisia toimijoita ja viedä asioita itse eteenpäin. Usein asiakkailla ei kuitenkaan ole riittävästi tietoa palveluista ja siitä miten asioita tulisi hoitaa Suomessa, lisäksi puutteellinen kielitaito estää usein hoitamasta itse asioita. Osalla asiakkaista saattaa olla myös huonoja kokemuksia viranomaisista omassa maassaan ja sen johdosta pelko viranomaisia kohtaan. (Hartikainen 2006: 60–64.)

Maahanmuuttajilla kynnys avun hakemiseen perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteessa voi olla korkea. Avun hakemista usein vaikeuttaa kieliongelma, palvelujärjestelmän tuntemattomuus, sosiaalisen verkoston puute ja mahdollisesti pelko viranomaisia kohtaan. Asiakastyön kannalta on myös tärkeää ymmärtää nämä syyt, jotta voidaan ymmärtää miksi maahanmuuttajien voi olla usein vaikeampaa hakea apua tilanteeseen tai ylipäättänsä uskaltaa puhua asiasta kenellekään. Usein onkin tärkeämpää aloittaa työskentely siitä, että asiakas saa tietoa omista oikeuksistaan ja yhteiskunnan palveluista, ennen kuin hän välttämättä uskaltaa kertoa tilanteestaan avoimesti.

## 2.2 Lapset ja perhe- ja lähisuhdeväkivalta

Silloin kun perheessä on perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa, vaikka se ei kohdistuisikaan suoraan lapseen, on sillä suuria vaikutuksia ja seurauksia myös perheen lapsille. Usein on helpompi sulkea silmät siltä, että lapset voisivat traumatisoitua kotona tapahtumasta väkivallasta, kuin nähdä sen mahdolliset seuraukset. Asiakastyössä on tärkeää, että myös lapset huomioidaan ja he pääsevät jakamaan kokemuksiaan kotitilanteestaan, sekä vanhemmille tuodaan esille lasten kokemuksia.

Usein vanhemmilta kuulee tiettyjä perusteluja sille miksi väkivalta ei kosketa lasta perheessä. Vanhemmat usein sanovat, että lapset eivät ole nähneet tai kuulleet mitään, koska ovat olleet toisessa huoneessa tai nukkumassa. Toinen useasti sanottu on se, että väkivalta ei ole kohdistunut lapseen. Lisäksi usein vedotaan myös siihen, että lapset ovat sen verran pieniä, että eivät ymmärrä mistä on kysymys ja tällöin se ei voi heitä vahingoittaaakaan. (Oranen 2001:44–48.) Väkivalta kotona, uhan ilmapiiri ja läsnäolo vaikuttavat aina myös lapseen. Lapset, jopa pienet vauvat, aistivat vanhempiensa tunnetilat, ja kun kotona on väkivaltaa tai sen uhkaa, voi se aiheuttaa jo pienessäkin vauvassa suurta turvattomuutta.

Oranen (2011) tuo esille, että lapset eivät ole vain sivustakatsojia, jos kotona on väkivaltaa, vaan tilanteella on vaikutuksia myös lapsiin. Lapset oppivat ennakoimaan väkivaltatilanteita, sekä huomaavat jännittyneen ilmapiirin kotona, sekä osaavat myös lukea vaaran merkkejä. Näiden merkkien seuraaminen ja ennakoiminen vie lapselta paljon energiaa ja lapsen voi olla vaikea keskittyä mihinkään muuhun. Lapset voivat alkaa eristäytyä kavereista, koska eivät halua kutsua ystäviä kotiin väkivallan vuoksi. Pahinta on kuitenkin se, jos kotona väkivalta on täysin ennakoimatonta ja yllättävää. Impulsiivinen ja ennustamaton väkivalta ei anna mahdollisuutta ennakkoinnille, joka voi luoda kuvan siitä, että voi jotenkin vaikuttaa tapahtumiin. (Oranen 2001: 49.)

Väkivallalle altistumisen seuraukset ovat yksilöllisiä ja siihen vaikuttaa useat eri tekijät, kuten väkivallan laatu ja sen määrä, lapsen ikä, sekä mahdolliset muut riskitekijät tai suojaavat tekijät elämässä. Lasten trauma oireita väkivallalle altistumisen seurauksena voivat olla seuraavanlaisia. Lapsen mieleen tulee tilanteita tai muistikuvia väkivaltatilanteista, eikä hän pysty hallitsemaan muistiaan. Lisäksi tietyt äänet tai äänensävyt voivat olla laukaisevia muistoja. Painajaisunet ovat usein yleinen tilanteiden uudelleen kokemisen muoto. Lisäksi lapsi mahdollisesti pyrkii välttämään kaikkea mikä muistuttaa



väkivaltatilanteista, ei halua niistä puhua tai käsitellä niitä millään tavalla. Lapsen yliviireystila ovat usein myös traumaoireita. Lapsen voi olla tällöin vaikea keskittyä mihinkään tai rauhoittua, lisäksi nukahtamis- ja univaikeudet ovat yleisiä. (Oranen – Keränen 2001:64–65.)

Lasten kanssa työskentelyssä tärkeää on turvallisuus, kuten kaikessa väkivaltatyössä. Työssä, sen suunnittelussa ja eri toimintavaihtoehtoisissa on syytä ottaa huomioon aina se kuinka se vaikuttaa lapsen turvallisuuteen. Lapset tuovat perheessä koettuja asioita esille kun heille tarjoaa aikaa ja kiireettömyyttä. Lasten kanssa työskentelyssä puhe on vain yksi kommunikaatitapa. Pienemmät lapset eivät usein osaa nimetä kokemiaan asioita, vaan leikki ja muut luovat toimintatavat ovat usein keinot, jolla lapsi saa tuoda mielessään olevia asioita esille. (Oranen – Keränen 2001: 70–73.)

Lasten kanssa työskentelyssä on tärkeää, että myös lapsi saa kokemuksen siitä, että hän voi turvallisesti tuoda esiin kokemiaan asioita ja siihen liittyviä tunteita. Turvallinen suhde ammattilaiseen ja jo pelkkä turvallinen läsnäolo ja leikkiminen yhdessä, voivat olla merkityksellisiä asioita lapsen turvallisuuden tunteen uudelleen rakentamiselle selviytymisprosessissa.

Vanhemmuustyöllä on merkittävä rooli lasten kanssa työskentelyssä. Vanhemman kanssa käytyjen keskustelujen avulla tuodaan näkyväksi lapsen kokemuksia väkivallasta ja väkivallan vaikutuksia, sekä autetaan vanhempaa löytämään keinoja, jolla lasta voisi tukea selviytymään väkivallasta. Vanhemmuustyötä tehdään usein väkivaltaa kokeneen vanhemman kanssa, kuten asumisyksikkö Kilpolassa työskennellään siellä asuvan vanhemman kanssa. Laaksamo (2001) on jaotellut vanhemmuustyön neljään eri kokonaisuuteen; lapsen väkivaltakokemusten jakaminen, historian kartoittaminen, lapsen suojaaminen, huolenpito ja selviytymiskeinojen tukeminen ja äidin syyllisyyden käsittely (Laaksamo 2011: 104.).

Asumisyksikkö Kilpolassa suuri osa asiakkaista tulee sinne lasten kanssa. Lasten kanssa työskentely ja vanhemmuustyö ovat tärkeä osa asiakasprosessia. Ymmärrys perhe- ja lähisuhdeväkivallan vaikutuksista lapseen on tärkeä osa ammattitaitoista väkivaltatyötä. Lasten kanssa työskentelyä ja vanhemmuustyötä ei voi sivuuttaa asiakasprosessissa.



### 2.3 Perhe- ja lähisuhdeväkivallan seuraukset

Väkivalta suhteessa alkaa usein vaihteittain ja voi kestää pitkäänkin. Pitkään jatkunut perhe- ja lähisuhdeväkivalta aiheuttaa moninaisia seurauksia uhrissa, jotka ammatti-  
auttajien olisi hyvä tietää, jotta osaisivat auttaa ja tukea uhria parhaalla mahdollisella tavalla prosessissa.

Nyqvistin (2001) mukaan väkivallan seuraukset naisille ovat pääsääntöisesti psyykkisiä ja sosiaalisia, ei niinkään fyysisiä. Väkivalta on ongelma joka vaikuttaa naisten jokapäiväiseen elämään. Väkivallan moninaiset seuraukset aiheuttavat naisille merkittävän uhkan heidän hyvinvoinnilleen. (Nyqvist 2001:124–125.)

Väkivalta vaikuttaa usein uhrin persoonallisuuteen ja käsitykseen omasta itsestään, sekä aiheuttaa uhrissa turvattomuutta, jolloin turvallisuuden tunne rikkoutuu. Väkivallan kokijan itsetunto murentuu ja aiheuttaa usein uhrissa arvottomuuden tunnetta. Väkivallan jaksottaisuus voi aiheuttaa suurta hämmennystä uhrissa ja todellisuuden tajun tunne saattaa olla kateissa. Väkivallan kestäessä pitkään, saattaa väkivallan kokijan kokemus siitä mikä on normaalia ja mikä ei, hämärtyä ja lopulta voi olla vaikea uskoa tai tietää enää mikä on todellista ja mikä ei. (Lehtonen – Perttu 1999: 51–55.)

Husso (2003) on tutkinut sitä mitkä asiat vaikeuttavat pari- ja lähisuhdeväkivaltaan puuttumista ja väkivaltaa kokeneiden auttamista. Husso (2003) kirjoittaa siitä kuinka väkivallan verkossa eläminen kietoo yhteen henkisen ja fyysisen kivun ja kuinka ne kietoutuvat osaksi jatkuvaa olemassaoloa. Hän kirjoittaa tunteista joita hänen tutkimuksensa naiset olivat kokeneet, pelko, yksinäisyys, häpeä, syyllisyys, eristyneisyys, alituneisuus, väsymys, omien tunteiden ja kokemusten epäily. Nämä kokemukset usein ovat läsnä koko ajan elämässä. Husso kertoo aineiston naisten kuvaavan tunteneensa olonsa usein masentuneeksi, jolloin päivittäiset rutiinit, kuten herääminen, pukeutuminen, asioilla käynti tai ruoan laittaminen ovat tuntuneet liian raskailta. (Husso 2003: 205–208.)

Väkivallan vaikutukset eivät siis näin ollen ole vain yksittäisiä pelkotiloja fyysisen väkivallan tapahtuessa, vaan pitkään kestäneen monimuotoisen väkivallan mukanaan tuoma kokonaisvaltainen vaikutus. Väkivallan vaikutukset ja seuraukset ovat hyvin moninaisia ja vaikuttavat väkivallan uhrin jokapäiväiseen elämään ja toimintakykyyn.

### 3 Perhe- ja lähisuhdeväkivallasta irrottautuminen ja selviytyminen

Väkivaltaisesta parisuhteesta irrottautuminen voi olla vaikeaa ja viedä pitkänkin aikaa. Väkivallan ja lämmön vaihtelu on läsnä suhteessa, tarkoittaen sitä että väkivaltaisessa puolisossa on kaksi eri puolta, väkivaltainen ja nöyrä, lämmin ja pahoitteleva. Suhteen alussa uhri on rakastunut puolisonsa lämpimään ja rakastavaan puoleen ja usein väkivallan alkaessa hän haluaa uskoa että tämä ihminen on vielä se sama hellä ja huolehtiva ihminen ja toivoo sen puolen vielä näkyvän. Usein uhri saattaa odottaa mahdollista muutosta hyvin pitkäänkin, mutta usein ajan kuluessa väkivalta lisääntyy ja hyvä puoli suhteesta vähenee. Huoli lapsista ja siitä, että nämä menettäisivät toisen vanhempiensa, saattaa saada uhrin pysymään pitkäänkin suhteessa. Uhri saattaa uskoa, että väkivaltainen isä on parempi vaihtoehto lapsille kuin isättömyys tai avioerolapsen osa. Väkivallantekijä saattaa usein myös kiristää lapsilla, uhkailla vievänsä lapset pois, puhua lapset puolelleen ja huoltajuuskiistasta saattaa tulla hyvinkin pitkä ja uuvuttava. Lisäksi pelko ja väkivaltaisen puolison uhkailut voivat pitää uhria pitkään suhteessa. Epävarmuus uhkailujen toteuttamisesta, sekä pelko taloudellisesta ahdingosta voivat tuntua väkivallan uhrista vaikeilta asioilta ja saada tämän jäämään suhteeseen. Uskonnolliset asenteet avioeroon voivat myös vaikeuttaa eropäätöksen tekemisessä. (Perttu - Mononen-Mikkilä – Rauhala - Särkkälä 2000: 21–24.)

Irrottautuminen väkivaltaisesta suhteesta alkaa siitä kun väkivallan uhri alkaa tiedostaa olevansa perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhri. Tämä tiedostamisprosessi voi viedä pitkänkin ajan ja harvoin uhri hakee ensimmäiseksi ulkopuolista apua. Usein väkivallan uhri yrittää ensin itsenäisesti keskustella väkivallan tekijän kanssa, tiedustella mahdollisuuksia saada vuokra-asunto tai puhua asiasta läheisilleen. Vaiheessa, jolloin uhri kokee tarvetta puhua tilanteestaan jollekin ulkopuoliselle, on hän usein jo kovin uupunut tilanteeseen. (Lehtonen - Perttu 1999: 53–58.)

Tiedostaminen vie usein kauan juuri siitä syystä, että väkivalta ja sen uhka ja toisen kontrollointi ja vallan käyttö ovat jatkuneet jo kauan. Väkivallan uhrin voi olla vaikea erottaa sitä, että hän ei olekaan itse syyllinen tapahtumiin, kuten väkivallan tekijä on toistuvasti hänelle ehkä sanonutkin. Väkivallan uhri tuntee usein itse syyllisyyttä tilanteesta ja ei ymmärrä itse olevansa väkivallan uhri. Tiedostettuaan olevansa perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhri, hän yrittää usein saada väkivallan tekijää myös ymmärtämään tilanteen ja hakemaan apua myös itselleen. Väkivallan tekijöille on olemassa palveluita, joissa tekijän on mahdollista irrottautua omasta väkivaltaisesta käytökse-

tään. Usein ajatus suhteen päättymisestä ja elämän uudelleen aloittamisesta, voi tuntua raskaammalta vaihtoehdolta kuin suhteeseen jääminen.

Husso (2003) kirjoittaa siitä kuinka väkivallan tapahtuessa omassa kodissa, on kodista irrottautuminen usein pitkä prosessi. Kodissa vaihtelee lämmön ja väkivallan kokemukset, kodista pois lähteminen ja takaisin palaaminen, sekä toivo ja epätoivo. Vaikkakaan perhe- ja lähisuhdeväkivalta tapauksissa koti ei enää täytä kodin tunnusmerkkejä ja tunnu kodilta, sieltä pois lähteminen on vaikeaa. Väkivallan tekijä usein rajoittaa toisen liikkumista kodin ulkopuolelle. Väkivallasta puhuminen on usein ensimmäinen askel, joka mahdollistaa väkivallan tilasta, sekä myös siten kodista, irtautumisen ja siirtymisen kohti selviytymisen kokemusta. (Husso 2003: 245–246.) Omasta kodista lähteminen voi tuntua erittäin epäoikeudenmukaiselta ja väkivallan tekijä usein käyttääkin kotia myös vallan välineenä siinä mielessä, että jos toinen haluaa lähteä, voi hän lähteä, mutta väkivallan tekijä harvoin suostuu poistumaan omasta kodistaan. Kodissa on paljon asioita, joista on vaikea luopua ja ajatus uuden kodin rakentamisesta, voi tuntua ylivoimaiselta. Lisäksi usein kodista pois lähteminen tuo tunteen perhe-elämän epäonnistumisesta.

Väkivaltaisesta suhteesta selviytyminen on prosessi, asteittainen muutos voimavarojen lisääntymisen kautta. Prosessi on kuitenkin hidas, mutta vapautuminen väkivallasta antaa naiselle mahdollisuuden nähdä itsensä ja omat tarpeet uudella tavalla. Väkivallasta selviytymisessä on ainakin kolme eri ulottuvuutta; omien tarpeiden etsiminen, tutkiminen ja täyttäminen, itsensä ja omien tarpeiden puolustaminen sekä niistä kiinnipitäminen ihmissuhteissa ja irrottautumisen mahdollisuuksien lisääminen väkivaltaa kokeville naisille. (Lehtonen – Perttu 1999: 69–71.) Tämä prosessi voi olla asiakkailta hyvinkin erilainen ja kestoltaan eripituinen. Asiakastyössä onkin tärkeää, että jokaisen asiakkaan prosessin ainutlaatuisuutta kunnioitetaan ja prosessissa edetään asiakkaan omassa tahdissa sitä nopeuttamatta. Selviytymisen kannalta on tärkeää, että asiakas saa käydä omassa tahdissaan prosessin läpi ja tehdä päätökset tulevaisuudesta sen mukaan. Työntekijän rooli prosessissa on tukea asiakasta ja kertoa tämän oikeuksista ja vaihtoehdoista, sekä toimia kuuntelijana, jotta asiakas saa aidon tunteen kuulluksi tulemisesta ja välittämisestä, ja pääsee näin omassa prosessissaan turvallisesti eteenpäin.

Selviytyminen väkivaltaisesta suhteesta on irtaantumista suhteesta, sekä oman tietoisuuden heräämistä siihen, että on itse osallinen omaan elämäänsä ja omiin valintoihin.

sa elämässä. Selviytyminen tarkoittaa väkivallan aiheuttamien seurausten ja oireiden poistumista, turvallisuuden kokemuksen lisääntymistä ja omanarvontunnon palautumista. Selviytyminen voi myös olla väkivallan päättymistä suhteessa ja suhteen jatkumista väkivallattomana. Tämä kuitenkin edellyttää yleensä sitä, että molemmat osapuolet ymmärtävät väkivallan merkityksen ja vakavuuden suhteessa, sekä sitoutuvat väkivallattomuuteen ja työskentelevät kumpikin tahoillaan ammattilaisen avustamana. Selviytymisessä tärkeä osa on väkivalta kokemusten läpi käyminen, mutta vasta sitten kun riittävä turvallisuuden tunne on saavutettu. Lyhytkestoisessa kriisityössä on tärkeää tarjota turvan tunnetta ja sanoittaa ja tunnistaa väkivalta kokemuksia, mutta varsinaisen väkivallan ja trauman työstäminen voidaan aloittaa vasta kun irtautuminen suhteesta on tapahtunut ja asiakas ei joudu enää ennakoimattomiin uhkaaviin tilanteisiin. (Väänänen 2011: 109.)

Nyqvistin (2001) mukaan väkivaltaisista parisuhteista irtautuvista moni päättyy eroon. Väkivalta voi jatkua eronkin jälkeen, joten naiset tarvitsevat paljon apua ja tukea. Oikeudelliset riidat voivat olla hyvin kuluttavia, mikä usein hidastaa naisen toipumista väkivaltaisesta suhteesta ja sen seurauksista. Väkivallan uhrin selviytymistä tukeva työ on pitkäjänteistä ja vie usein paljon aikaa. Kriisivaiheen turvakotityössä keskitytään väkivallan välittömien seurausten hoitamiseen, jonka jälkeen selviytymistä tukeva työ on vasta mahdollista aloittaa. Auttamistyön tärkeä tehtävä on tukea naista tekemään päätöksiä, jotka perustuvat heidän omaan tahtoonsa, kuitenkin tuomalla myös esille muiden perheenjäsenten turvallisuus. (Nyqvist 2001: 240–242.) Usein epävarmuus ja epäusko voi iskeä montakin kertaa prosessin aikana ja väkivallan kokijasta voi tuntua, että olisi helpompaa palata takaisin vanhaan kuin käydä vaikea ja hidas prosessi läpi. Ammattilaisten rooli on tässä vaiheessa tärkeä, luoda uskoa tulevaisuuteen ja kertoa eri vaiheista, jotta väkivallan kokija voi nähdä tulevaisuuden vaikean prosessin keskeillä. Myös vertaistuki on usein erittäin tärkeää tässä vaiheessa, kuulla toisten kokemuksia, jotka ovat käyneet läpi samat asiat ja nähdä kuinka he ovat siitä selviytyneet.

Naisen selviytymistä tukee myös työskentely lasten kanssa, jolloin äidille avataan lapsen kokemuksia perheen tilanteesta. Tämä voi olla naiselle hyvinkin silmiä avaava kohta, jolloin hän ymmärtää tilanteen aivan eri tavalla. Nainen tarvitsee tukea syyllisyyden käsittelyssä ja vanhemmuudessa. Naisen selviytymisen merkkejä voi kuvata seuraavasti; väkivallan tunnistaminen, kyky kohdata omat tunteet, alkaa välittää omasta hyvinvoinnista, rajojen löytäminen suhteessa ketä päästä lähelle, pystyy ottamaan apua vastaan, kyky läheisiin suhteisiin, mutta toisaalta kyky olla myös yksin, vuorovaikutuk-

sen normalisoituminen ihmissuhteissa, realistiset arviot omien tunteiden käsittelyn kautta, vahvuuden ja heikkouden löytäminen, sekä herääminen vanhemmuuteen ja kyky käsitellä syyllisyyttä. (Nyqvist 2001: 176–188.) Lasten kokemusten esille tuominen naiselle on äärimmäisen tärkeää, koska hän ei ole omassa kriisissään useinkaan pystynyt näkemään lasten tilannetta. Lasten kokemusten esille tuominen voi olla usein myös se voima, jonka avulla väkivaltaa kokenut jaksaa lähteä viemään muutosprosessia eteenpäin.

Tässä opinnäytetyössä on arvioinnin kannalta tärkeää ymmärtää mitä irrottautuminen ja selviytyminen väkivaltaisesta suhteesta tarkoittavat, jotta voidaan tarkastella sitä kuinka nämä asiat näkyvät asiakasprosessissa.

### 3.1 Selviytymisprosessi väkivaltatyön tutkimusten valossa

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa, sen seurauksia ja vaikutuksia on tutkittu paljon. Väkivaltatyön tutkimukset ovat erittäin keskeisessä roolissa sen suhteen, että asiakkaita ja heidän tilanteitaan pystyttäisiin ymmärtämään paremmin, sekä sitä kautta kohdentamaan väkivaltatyön koulutusta lisää sosiaalialan palveluihin ja näin ollen asiakkaita pystyttäisiin tukemaan heidän vaikeassa elämäntilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla. Olen tähän opinnäytetyöhöni halunnut nostaa mukaan kolme tutkimusta, joissa on tutkittu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa selviytymisen näkökulmasta sekä sitä mitkä asiat asiakkaat ovat kokeneet itse tärkeäksi selviytymisen prosessissaan. Nämä kolme tutkimusta ovat paljon käytettyjä ja lainattuja väkivaltatyön parissa ja nostavat mielestäni erinomaisesti juuri asiakkaan näkemyksen esille. Tutkimukset ovat Auli Ojurin väitöskirja Väkivalta naisen elämän varjona 2004, Leo Nyqvistin väitöskirja Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos 2001, sekä Marita Husson tutkimus Parisuhdeväkivalta, Lyötyjen aika ja tila 2003.

Kaikissa kolmessa tutkimuksessa puhutaan prosessin hitaudesta ja siitä kuinka irrottautuminen väkivaltaisesta suhteesta vie aikaa ja on monimutkainen prosessi. Tätä samaa on kuvattu muussakin kirjallisuudessa perhe- ja lähisuhdeväkivallasta. Husson(2003) tutkimuksen mukaan irrottautuminen väkivaltaisesta suhteesta tapahtuu harvoin nopeasti ja vaivattomasti. Usein väkivallan kokija tekee useita yrityksiä lähteä suhteesta ja palaa suhteeseen takaisin. Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan liittyi usein häpeän ja tilanteen vähättelyn tunteita. Usein uhri eristäytyy omaan kotiinsa, jotta ei tarvitse kokea häpeää väkivallasta. Ero ja irrottautuminen suhteesta usein vaativat kuitenkin

kin väkivallan kieltämisen ja eristäytymisen loppumista. Irrottautuminen usein vaatii kypsymistä ja havahtumista tilanteeseen, sekä tukea ja apua tilanteeseen. Tämä tuki ja apu ovat olleet naisille usein merkityksellisiä ihmisiä, joita he ovat kohdanneet. Aineiston naiset ovat tarvinneet tunteen kuulluksi tulemisesta, välittämisestä ja arvostavasta kohtelusta. (Husso 2003: 297–298, 301.)

Ojuri (2004) kirjoittaa siitä, kuinka usein kestää kauan, että naiset havahtuvat omien tarpeidensa kuuntelemiselle, ja oman yksilöllisyyden oikeutukselle. Nämä taidot ovat usein väkivallan ilmapiirissä kadonneet. Kestää kauan ja pitkän prosessin ennen kuin nainen on omassa prosessissaan niin pitkällä, että hän kykenee tekemään päätöksen väkivaltaisesta suhteesta lähtemisestä. (Ojuri 2004: 104.) Samasta asiasta on kirjoittanut myös Husso (2003) tutkimuksessaan. Nainen saattaa elää kauan ristipaineissa sen suhteen, että parisuhde ja perhe säilyisivät kun taas toisaalta miettii paljon suhteesta lähtemistä. Sittenkin kun nainen on prosessissaan niin pitkällä että voi tehdä päätöksen lähtemisestä, on hän usein jo silloin tilanteessa jossa ei ole enää muuta vaihtoehtoa. (Husso 2003: 166.)

Nyqvist (2001) kirjoittaa siitä, kuinka asiakkaat ovat kuvanneet väkivaltaisesta kumppanista irtautumisen prosessia vaiheittaisena prosessina. Turvakotiin lähtö oli saattanut käydä useaan otteeseen mielessä, mutta aina oli löytynyt jokin muu ratkaisu. Avun hakemista edelsivät useat vaiheet prosessissa, jossa lopulta tilanne oli alkanut käydä yhä pelottavammaksi, eikä enää mitään muuta vaihtoehtoa nähty kuin kotoa pois lähteminen ja turvakotiin hakeutuminen. Kuitenkin turvakoti tai muu avun hakeminen lopulta, oli nähty ratkaisevan tärkeänä irtautumispäätöksen tekemisessä ja sen pitämisessä. (Nyqvist 2001:166.) Irtautumisen prosessissaan naiset pitivät tärkeinä kuulluksi tulemisen tunnetta, jolloin tämän myötä syntynyt luottamus saa helposti aikaan uuden yhteydentoton ja asiakasprosessi etenee myönteisissä merkeissä. Kuulluksi tulemisen tunteen lisäksi asiakkaat olivat kokeneet prosessissaan erittäin tärkeäksi konkreettisen avun tarjoamisen käytännön asioiden hoitamisessa, kuten esimerkiksi lastenhoitoavun järjestämisen. Tulosten mukaan asiakkaan näkökulmasta oli tärkeää että prosessissa hän saisi rinnalleen työntekijän, joka koordinoi eri palveluita ja auttaa niiden järjestämisessä asiakkaalle. Lisäksi asiakkaat toivoivat konkreettisia neuvoja siitä miten tulisi toimia ja tietoa lainsäädännöstä. Nyqvist kirjoittikin sitä, että tämä edellyttäisi sosiaalialan ammattilaisilta järjestelmien, lainsäädännön ja asiakkaan oikeuksien tuntemista paremmin. (Nyqvist 2001: 167, 168–169.)

Asiakkaan prosessi väkivallasta selviytymiseen voi olla hyvinkin monimutkainen ja pitkä. Prosessia seuraavalta vaaditaan paljon tarkkaavaisuutta ja herkkyyttä tilanteen moninaisuudelle ja sille, että tilanteet, tosiasiat ja tulkinnat voivat muuttua hyvinkin moneen kertaan prosessin aikana. Ojuri (2004) tutkimuksen mukaan muutosprosessi väkivallasta selviytymiseen ja irrottautumiseen sisältää useita eri vaiheita. Tiedonhankinta väkivallasta ilmiönä ja sen seurauksista ja erilaisista selviytymiskeinoista oli yksi tärkeä asia asiakkaiden tietoisuuden heräämisessä ja muutosprosessin käynnistymisessä. Tietoa aiheesta haettiin eri lähteistä, kuten kirjat, internet ja eri auttajatahot. Tämä tiedon lukeminen aiheesta auttaa väkivallan kokijoita ymmärtämään sitä, että he eivät suinkaan ole ainoita jotka ovat joutuneet väkivallan kohteeksi. Tämän tiedon saanti auttaa heitä myös puhumaan kokemuksistaan. Tutkimuksen naisten toinen tärkeä vaihe oli se, että he alkoivat asettaa tietynlaisia rajoja suhteelleen ja kumppanin käyttäytymiselle. Asiakkaan tietoisuus omista tarpeista alkoi herätä ja he saattoivat alkaa liikkumaan kodin rajojen ulkopuolella. Lisäksi he alkoivat asettaa rajoja puolison väkivaltaiselle käytökselle tekemällä rikosilmoituksia tai laittamalla avioeron vireille. Oman aggressiivisten tunteiden herääminen oli myös osalla aineiston naisilla yksi osa muutosprosessia. Tämän myötä heidän omat vihan tunteensa alkoivat herätä ja joillakin alkoi ilmetä myös omaa aggressiivista käytöstä itsepuolustustilanteissa, tai kumppanin uhmaamista. Väkivallan pelon vuoksi naiset usein pyrkivät pitämään omaa aggressiivisuuttaan piilossa ja hillitsemään tunteitaan, mutta tämän vaiheen myötä he usein alkoivat viestittämään että eivät enää jaksaa tilannetta. (Ojuri 2004: 137, 143–149.)

Kaikissa kolmessa tutkimuksessa tuodaan esille asiakkaan kohtaamisen tärkeys ja erilaisen ja monimuotoisen tuen ja avun saanti ja sen merkitys prosessissa. Husson (2003) tutkimuksen mukaan kohtaamiset ammattiauttajien kanssa yksilötapaamisissa nähtiin erittäin merkityksellisiksi, koska he saivat tunteen kuulluksi tulemisesta ja ymmärryksestä, jota he eivät olleet suhteen aikana saaneet kokea. Lisäksi vertaisryhmät, jossa asiakkaat saivat jakaa tunteitaan ja kokemuksiaan nähtiin merkityksellisiksi. (Husso 2003: 310–311.) Nyqvistin (2001) aineistosta ilmeni, että asiakkaat arvostivat lämmintä ja luottamuksellista suhdetta. Tuen muodot työskentelyssä vaihtelivat yksilötapaamisista, ryhmätyöskentelyyn, sekä verkostotyötä eri auttajatahojen kanssa. Onnistunut työ kuitenkin edellytti ensisijaisesti asiakkaan lähelle tulemistä, joskus jopa fyysisellä tasolla pelkällä kannustavalla kosketuksella. Käytännön tuki saattoi olla kotikäyntejä, oikeusprosesseista tiedon ja tuen tarjoaminen, sekä yhteydenpidossa avustamista miehen kanssa lasta koskevista asioista. (Nyqvist 2001: 236–237.) Nyqvistin tutkimuksessa käytännön apu perheen elämän järjestämisessä nähtiin tärkeänä. Asi-



akkaat usein tarvitsivat tukea arkielämän vaikeuksista selvitäkseen. Eron jälkeiset prosessit kuten lähestymiskiellon hakeminen ja lasten huolto ja tapaamisoikeusasioiden prosessit ja ratkaisut olivat asioita jota työntekijän läsnäolo ja tuki oli tärkeää. Asiakkaat tarvitsevat usein hyvin käytännön läheistä tukea ja apua, koska varsinkin elämän kriisitilanteessa kyky toimia rationaalisesti omien etujen puolesta voi olla rajoittunut. (Nyqvist 2001: 184.)

Ojuri (2004) väitöskirjassa puhuttiin hyvin paljon samoista asioista. Empaattisen vuorovaikutussuhteen lisäksi asiakkaat arvostivat ja tarvitsivat paljon tietoa väkivallasta ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä, sekä mahdollisista tuki järjestelmistä. Konkreettinen käytännön apu, jota asiakkaat itse eivät hallinneet, kuten tuki ja apu rikosilmoituksen tekemisessä tai haettaessa lähestymiskielloa ja tuki huolto- ja tapaamisasioiden huoltoselvityksissä ja oikeudenkäynneissä, nähtiin merkittävän tärkeänä selviytymisprosessissa. (Ojuri 2004: 170.)

Kaikissa kolmessa tutkimuksessa painottui pitkäkestoisen tuen tarve ja empaattisen, ymmärtävän tuen tarve, mutta myös käytännön tuen ja avun tarpeen merkitys. Selviytymisprosessit voivat olla erittäin hitaita ja vaikeita, jolloin asiakkaat tarvitsevat rinnalla kulkijan, joka ymmärtää väkivallan vaikutuksia ja seurauksia ja pystyy tarjoamaan asiakkaalle tietoa lainsäädännöstä, prosessista, sekä erilaisista auttamisjärjestelmistä. Asiakkaalle itselleen irtautumisprosessiin lähteminen voi tuntua pelottavalta ja liian raskealta jo pelkästään tietämättömyyden vuoksi ja pelko siitä, että voimavarat eivät riitä käytännön asioiden järjestämiseen ja hoitamiseen. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että asiakas saisi työntekijän, joka pystyy tarjoamaan tukea, apua ja tietoa laajasti eri prosesseista ja opastaa ja neuvoo käytännön asioiden hoitamisessa. Tämä voi olla merkittävä taakka pois asiakkaan harteilta ja ajan myötä hän oppii itsekin näitä asioita hoitamaan kun ensimmäinen askel on otettu yhdessä työntekijän kanssa.

### 3.2 Perhe- ja lähisuhdeväkivalta ja lainsäädäntö

Perhe- ja lähisuhdeväkivallasta irrottautumisessa ja selviytymisessä yksi iso osa prosessia voi usein olla erilaiset rikosprosessit. Asiakkaat saattavat joutua käymään läpi vaikeitakin pahoinpitelyoikeudenkäyntejä, sekä voivat joutua hakemaan lähestymiskielloa rajatakseen väkivallan tekijää. Päästäkseen eteenpäin elämässä ja omassa prosessissaan on nämä vaiheet joissain tapauksissa käytävä läpi ja riittävä tuki ja tieto asioista, voi olla äärimmäisen tärkeää asiakkaalle selvitäkseen tästä elämän vaiheesta.



Perhe- ja lähisuhdeväkivalta on lähes aina rikoslaissa määritelty rikos. Väkivaltaa kokeneen osapuolen näkökulmasta rikosoikeusjärjestelmä saattaa kuitenkin tuntua hyvin kaukaiselta ja todelliselle elämäntilanteelle vieraalta. Väkivallan uhrin usein toivovat vain että väkivallan tekijä saisi apua ja vain osa haluaa tekijää rangaistavan. Poliisi voi tarvittaessa katkaista akuutin väkivaltatilanteen ottamalla tekijän kiinni ja määrätä lähestymiskiellon, joka antaa uhrille hengähdysajan, jolloin hän voi toipua ja miettiä tulevaisuutta. (Niemi-Kiesiläinen - Kainulainen 2006: 115–135.)

Väkivallan kokija ei useinkaan tiedosta rikosta tapahtuneen, joten tieto siitä, että hänellä on oikeus tehdä pahoinpitelystä, vainoamisesta ja jatkuvasta häiriköinnistä rikosilmoitus tai hakea tarvittaessa lähestymiskielltoa, on tärkeää ammattilaisten tarjota hänelle. Usein väkivallan kokijat haluavat välttää rikosprosesseja, koska ajattelevat, että rikosilmoitus tai lähestymiskiellon hakeminen vain lisää väkivallan tekijän raivoa heitä kohtaan ja usein pelkäävät tilanteen jopa vaikeutuvan tämän myötä.

Perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneen on hyvä tietää että kaikenlainen väkivalta on rikos ja että siitä on mahdollista tehdä rikosilmoitus. Väkivaltaa kokeneen ei tarvitse rikosilmoitusta tehdessään itse pohtia sitä riittääkö näyttö tuomion saamiseen tekijälle. Todisteiden kerääminen ja hankkiminen on aina poliisin tehtävä. Mahdollisessa oikeusprosessissa auttaa kuitenkin rikoksen uhrin itsensä keräämä aineisto. Väkivaltaa kokeneen olisikin hyvä säilyttää kaikki mahdolliset uhkaavat sähköpostit, tekstiviestit ja tiedot lääkärissä käynneistä. Lääkärissä kokijan olisi hyvä aina käydä, vaikka ei sillä hetkellä olisikaan vielä valmis tekemään rikosilmoitusta. Jos hän päättääkin myöhemmin tehdä rikosilmoituksen, on aiemmista lääkärikäynneistä hyötyä. Myös todistukset esimerkiksi turvakodissa käynnistä, tai muut asiantuntija lausunnot ovat hyödyllisiä. Lisäksi mahdolliset todistajat tuttavapiiristä voivat auttaa asiaa. Rikosilmoitusta tehdessä olisi hyvä aina kertoa myös mahdollisista aiemmista pahoinpitelyistä. (Kaitue - Noponen - Slåen 2007: 71–72.) Tiedon tarjoaminen asiakkaalle viestien ja sähköpostien säilyttämisestä, sekä lääkärissä käynnistä on tärkeää. Vaikka asiakas ei siinä hetkessä olisikaan vielä valmis tekemään rikosilmoitusta, on tärkeää kertoa näistä asioista, jos hän jossain vaiheessa muuttaakin mieltään.

Viranomaiset voivat puuttua perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan vain jos se tulee heidän tietoonsa. Kuka tahansa myös aivan ulkopuolinen henkilö voi ilmoittaa poliisille pahoinpitelystä tai ottaa yhteyttä lastensuojeluviranomaisiin, jos havaitsee että lapsi tarvitsee

suojelua. Lapsen joutuminen pahoinpitelyn uhriksi tai altistuu väkivallalle omassa kodissaan, jossa vanhemmat riitelee, on aihe tehdä lastensuojeluilmoitus. Velvollisuus lastensuojeluilmoituksen tekemiseen on sosiaali- ja terveydenhuollon, koulu- ja poliisitoimen ja seurakunnan työntekijöillä sekä luottamushenkilöillä. (Niemi-Kiesiläinen - Kainulainen 2006: 115–135.) Asumisyksikkö Kilpolaan tullessa lasten kanssa, on lastensuojeluilmoitus jo tehty ja lastensuojelu on mukana työskentelyssä. Pääkaupungin turvakoti ry:n turvakodissa lastensuojeluilmoitus tehdään aina kun perheessä on lapsia ja tämä kerrotaan asiakkaille jo ensimmäisessä yhteydenotossa.

Rikosilmoitusta tehtäessä on poliisin kirjattava ja otettava vastaan tieto jota tekijä pitää rikoksena. Rikosilmoituksen tekemisen jälkeen asia etenee esitutkintaan, jossa poliisi tutkii onko riittävää aihetta nostaa syytettyä. Asianomistajarikoksissa esitutkinta toteutuu vain jos ilmoittaja on vaatinut rangaistusta, eikä erittäin tärkeä yleinen tai yksityinen etu vaadi syytteen nostamista. Asianomistajarikoksia ovat esimerkiksi lievä pahoinpitely, laiton uhkaus, kunnianloukkaus, vapauden riisto, kotirauhan rikkominen ja vahingonteko tai pakottaminen sukupuoliyhteyteen tai seksuaaliseen tekoon. Esitutkinta vaiheessa suoritetaan kuulustelu, jossa sekä ilmoittajaa että tekijää kuullaan erikseen. Jos asia etenee poliisilta syyteharkintaa, virallinen syyttäjä päättää eteenkö asia tuomioistuimeen. Esitutkimateriaalin pohjalta syyttäjä harkitsee onko asiasta tarpeeksi näyttöä syytteen tueksi ja rikoksen toteennäyttämiseksi. Mikäli tapaus etenee käräjäoikeuteen, tuomioistuin päättää onko asiassa näyttöä rikoksesta. Mikäli asia etenee käräjäoikeuteen voi ilmoittaja saada itselleen tueksi asianajajan ja tukihenkilön, jotka istuvat uhrin läheisyydessä oikeudenkäynnissä. Lähisuhdeväkivallan uhrilla on oikeus avustajaan, jonka palkkio maksetaan valtion varoista. Lähestymiskieltoa tämä ei kuitenkaan koske, mutta tulojen ja varallisuuden perusteella myönnettävä oikeusapu katsoo henkilölle kohtuulliset kulut. (Kaitue – Noponen - Släen 2007: 81–90.)

Lähestymiskielto on yksi konkreettinen keino perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhrin turvaamiseksi. Lähestymiskieltoa haetaan tuomioistuimelta, sitä voi hakea uhkaamisen kohde itse, mutta toimivalta on myös syyttäjä-, poliisi- ja sosiaaliviranomaisella. Poliisi voi tarvittaessa määrätä väliaikaisen lähestymiskiellon, mutta se on vietävä hyvin nopeasti tuomioistuimen käsiteltäväksi. Lähestymiskielto perusmuodossaan tarkoittaa sitä, että kieltoon määrätty henkilö ei saa tavata suojattua henkilöä, eikä ottaa muutenkaan yhteyttä. Laajennetussa lähestymiskiellossa voidaan tarkentaa tietyt osoitteet joiden läheisyydessä kieltoon määrätty henkilö ei saa oleilla. Perusmuotoinen ja laajennettu lähestymiskielto määrätään vuodeksi kerralla ja sitä voidaan pidentää kahdella

vuodella. Perheen sisäinen lähestymiskielto, jolla uhkaaja määrätään poistumaan kodista, voidaan antaa kolmeksi kuukaudeksi kerralla. (Niemi-Kiesiläinen - Kainulainen 2006: 115–135.)

Asiakastyössä perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden kanssa on tärkeää tietää lainsäädännöstä ja eri vaihtoehtoista, jotka voidaan asiakkaalle kertoa. Asiakkaat eivät useinkaan tiedä mahdollisuudesta tehdä rikosilmoitusta tai hakea lähestymiskieltoa tai siitä kuinka nämä prosessit etenevät. Asiakkaalle eri vaihtoehtoista kertominen on tärkeä osa asiakastyötä ja siitä syystä tärkeää, että eri prosesseista, lainsäädännöstä ja vaihtoehtoista ollaan tietoisia.

### 3.3 Ero väkivaltaisesta suhteesta ja siihen liittyvät prosessit

Kuten aiemmin mainittu useassa otteessa, väkivalta ei välttämättä lopu eroon. Siitä syystä väkivallan uhri tarvitsee pitkään tukea eronkin jälkeen. Naisen eropäästöstä voi hidastaa pelko väkivallan jatkumisesta tai väkivallan uhka eroprosessissa. Piispan (2006) tutkimuksessa vuoden 2005 tilaston mukaan lähes puolet eronneista, 49 prosenttia, oli kokenut väkivaltaa päättyneessä parisuhteessa. Yli puolet parisuhdeväkivaltaa harjoittaneista miehistä on käyttäytynyt väkivaltaisesti tai häiritsevästi eron jälkeen. Selkeän fyysisen väkivallan sijaan yleisimpiä väkivallan muotoja eron jälkeen olivat häirintä ja vainoaminen ja niiden eri muodot. (Piispa 2006: 46.)

Erotilanne on haastava ja mutkikas useiden eri prosessien päällekkäisyyden ja eritahtisuuden vuoksi. Toinen osapuoli voi olla hyvinkin valmis tekemään eropäätöksen, kun toinen osapuoli ei ole millään muotoa siihen valmistautunut. Erotilanteessa olisi kyettävä sopimaan lasten asumisesta, huollosta ja elatuksesta, omaisuuden jaosta olisi kyettävä sopimaan, sekä siitä kuka jää asumaan yhteiseen kotiin. Perhe- ja lähisuhdeväkivalta tapauksissa, nämä kysymykset vaativat erityisen huomion kiinnittämistä turvallisuuteen. Muuttaminen entisestä asunnosta uuteen on usein turvallisuuden kannalta hyödyllistä. Jos väkivallan uhka ja häirintä jatkuu eron jälkeen, on mahdollista turvautua lähestymiskieltoon. (Pohjoisvirta 2011:142–144.)

Mikäli perhe- ja lähisuhdeväkivalta tapauksissa halutaan lopettaa yhteiselämä avioeroa nopeammin ja saada päätös siitä kumpi puolisoista saa jäädä asumaan entiseen yhteiseen kotiin, voidaan tuomioistuimelta hakea päätöstä yhteiselämän lopettamisesta. Tuomioistuin voi päättää, että se puolisoista, joka on enemmän asunnon tarpeessa saa

jäää asumaan yhteiseen kotiin ja velvoittaa toisen puolisoista muuttamaan yhteisestä kodista. (Kaitue – Noponen - Slåen 2007:101.)

Eroprosessissa tehdään ratkaisuja lasten tapaamiseen, huoltoon ja asumiseen liittyvissä asioissa. Ennen oikeuden päätöstä tai yhteistä sopimusta, tilanne on sääntelemätön, ja tällöin toisella vanhemmalla ei ole mitään velvollisuutta palauttaa lasta tapaamisen jälkeen. Erotilanteessa korostuu lastensuojelukontaktin merkitys. Jos sosiaalityöntekijällä on tiedossa eroa edeltävä väkivalta, todennäköisesti tämä otetaan huomioon lapsiin liittyvissä neuvotteluissa, jossa pyritään saamaan sopimuksia aikaiseksi. Tilanteessa, jossa sopimukseen ei päästä, on mahdollista hakea oikeuden väliaikaista päätöstä asiasta. (Pohjoisvirta 2011: 144–145.)

Väliaikaismääräyksen lasten huollosta ja asumisesta voi saada tuomioistuimelta siihen saakka kunnes jutussa annetaan lopullinen ratkaisu tuomioistuimessa. Tuomioistuin voi antaa määräyksen myös omasta aloitteestaan, jos katsoo lapsen edun sitä vaativan. Määräyksen antaminen on tarkoitettu poikkeuksellisiin tilanteisiin ja yhteishuolto tilanteissa yleensä vain lapsen asumiseen liittyen. Sitä voidaan käyttää tilanteen rauhoittamisen keinona ja tarkoituksena on ensisijaisesti lapsen edun suojaaminen vireillä olevan oikeudenkäynnin aikana ja estää mahdollinen oman käden oikeuden käyttäminen. (Kaitue – Noponen - Slåen 2007: 105–106.)

Riitaisissa huolto- ja tapaamisoikeusasioissa tuomioistuin on velvollinen hankkimaan sosiaalilautakunnan lausunnon. Tällaisessa tilanteessa sosiaalitoimi selvittää myös lapsen mielipiteen asiaan, jos se lapsen ikään ja kehitystasoon nähden on mahdollista. Käytännön selvitystyön tekee yleensä sosiaalitoimen viran- tai toimenhaltija. Väkivalta-tilanteissa selvitys tulisi pyytää aina. Selvityksestä tulee näkyä selkeästi jos perheessä on väkivaltaa. (Kaitue – Noponen - Slåen 2007: 106.)

Lapsen huoltajuus tulisi aina ratkaista lapsen edun mukaan. Avioeron yhteydessä vanhemmat voivat sopia keskenään ja tehdä asiasta sopimuksen tai tuomioistuin päättää joko yhteishuollosta tai yksinhuollosta. Yhteishuolto edellyttää kuitenkin sitä että vanhemmat pystyvät yhdessä vastaamaan lapsen huoltoa koskevista asioista. Vanhempien keskusteluyhteyden puute tai haasteellisuus on esimerkki siitä, että yhteistoimintakykyä ei ole ja tällöin voi olla lapsen edun kannalta parempi määrä yksinhuolto vain lähivanhemmalle. (Kaitue – Noponen – Slåen 2007: 108–111.)

Lasten asuessa äidin luona ja väkivallan uhan jatkuessa eron jälkeen on monia tilanteita, jossa nainen voi joutua jäämään yksin neuvottelemaan lasten isän kanssa. Poikkeaminen sovituista tapaamisista tai yhteydenpidosta johtaa helposti muidenkin rajojen rikkomiseen ja voi johtaa uuteen väkivallan uhkaan. Yhdessä lapsen kanssa asuvalla vanhemmalla on ensisijainen vastuu lapsen turvallisuudesta, tapaamissopimus ei velvoita luovuttamaan lasta toiselle vanhemmalle jos tapaamistilanne ei ole turvallinen. Käytännössä siis turvallisuuden arviointi jää väkivallan kokijan arvioitavaksi, hän voi joutua tilanteisiin jossa väkivallan tekijä on käyttäytynyt uhkaavasti ja seuraavaksi hänen tulee luovuttaa lapsi tälle vanhemmalle. Nämä voivat olla erittäin haastavia tilanteita. Lasten valvotut tapaamiset voi olla yksi vaihtoehto turvata lasten ja etävanhemman tapaamiset, jos tapaamisiin liittyy lapseen kohdistuvaa uhkaa ja erityistä huolta. Perusteena voi myös olla lapsen psyykkisen turvallisuuden vaarantuminen. Lapsi voi olla pelokas ja traumatisoitunut nähtyään vanhempien välistä väkivaltaa. Joskus jos tapaamiset etävanhemman luona sujuvat rauhallisesti, mutta lapsen tapaamisiin liittyvissä vaihtotilanteissa syntyy uhkaa, voidaan järjestää valvotut vaihdot. (Pohjoisvirta 2011:144–145.) Uusi sosiaalihuoltolaki 1.4.2015 velvoittaa kunnat järjestämään valvottuja ja tuettuja tapaamisia, jotta turvallisia tapaamisia voitaisiin toteuttaa. Palveluun oikeutetulla tulee olla vahvistettu tapaamissopimus tai tuomioistuimen päätös, jonka mukaan valvotut tapaamiset järjestetään. (Sosiaalihuoltolaki 13010/2014: § 27.) Se kuinka tämä yllä oleva käytännössä kunnissa järjestetään, jää nähtäväksi, mutta uudistus on kuitenkin tarpeen.

Eri prosesseista tiedon tarjoaminen on tärkeää asiakastyössä. Asiakkaalle voi usein toisen osapuolen reaktio tulla suurena yllätyksenä ja voi aiheuttaa pelkoa ja epävarmuutta omista päätöksistään. Erotilanteessa voi toinen osapuoli hankaloittaa omassa kriisissään asioita ja taistella eroa vastaan. On tärkeää, että työntekijä pystyy kertomaan asiakkaalle eri vaihtoehtoista, kuinka voi toimia, jotta asiakas ei näiden tilanteiden eteen tullessa palaa kotiin koska tietoa ei riittävästi ole.

### 3.4 Avioeroprosessi

Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin aikana usein asiakkaat käyvät läpi myös avioeroprosessiaan. Selviytyminen väkivaltaisesta suhteesta tai avioeroprosessi jo itsessään ovat voimia vaativia prosesseja ja väkivalta ja siitä irrottautuminen tuovat oman haasteensa myös avioeroprosessiin.

Avioero sisältää sosiaalisen, emotionaalisen ja juridisen prosessin, jonka kautta puoliset vähitellen siirtyvät avioliitosta toiseen elämänmuotoon. Avioeroprosessissa on eri vaiheita. Erouhkan toteaminen tai tiedostaminen alkaa siitä kun jompikumpi osapuolista kiinnittää huomiota avioliiton ongelmiin, tyytymättömyyteen tai tyydyttämättömyyteensä ja asettaa avioliiton kyseenalaiseksi. Keskusteluvaihe alkaa siitä, kun jompikumpi puolisoista on ottanut tyytymättömyytensä puheeksi jonkun toisen kanssa, usein puolison. Tyytymätön puoliso on prosessissa, jossa hän pyrkii uudelleen määrittelemään avioliitonsa sen tyytymättömyyden valossa, jonka hän on aiemmin tajunnut. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 1998:2-4.)

Avioliiton purkautumisen myötä ihminen kokee elämässään suuria muutoksia, koska hän joutuu samalla luopumaan monista asioista. Perheen rikkoutuminen ja monista asioista luopuminen voi aiheuttaa eronneessa kuormittavia tunteita. Kuormittavia tunteita voi olla ahdistus, mielialan vaihtelut, arvottomuuden tunne, harmin ja vihan tunteita entistä puolisoaan kohtaan, sekä syyllisyys ja häpeä. Vuorovaikutus entisen puolison kanssa voi olla vaikeaa ja tämä voi kuormittaa tilannetta lisää. Eron jälkeen ihmiset käyvät eroon liittyviä tunteita läpi, vaikka olisikin itse eroa halunnut. Tästä usein alkaa elämän uudelleen rakentamisen vaihe. (Kiiski 2012:162–163.)

Avioero on kahden ihmisen suhteen päättymisen, jossa erotaan puolisosista, mutta ei kuitenkaan koskaan lapsista. Jos eroavien välit ovat erittäin tulehtuneet, on järkevää hakea ammattiapua keskustelu yhteyden luomiseksi, jotta käytännön asioista saataisiin sovittua. Eron eriaikaisuus ja erilaiset ajatukset avioliiton tulevaisuudesta voivat ajaa tilanteen kriisiin. Jätetyksi tullut entinen puoliso voi alkaa voida niin huonosti, että tämä voi aiheuttaa lisäkuormitusta tilanteeseen. Eroavien olisi tärkeää pystyä keskustelemaan keskenään eroon liittyvistä tunteista, mutta se ei läheskään aina ole mahdollista. Jätetyksi tullut osapuoli voi alkaa myös takertua suhteeseen, eikä halua laskea toisesta irti. Avioero tuo elämään monia muutoksia ja paljon kuormitusta ja stressiä. Puolison väkivaltaisuus lisää eronneen henkistä kärsimystä. Erojen yhteydessä esiintyy henkistä väkivaltaa sekä fyysisen väkivallan uhkaa, mutta myös fyysistä väkivaltaa ja perhesurmia. (Kiiski 2012: 166–170.)

Avioero itsessään ilman perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa on elämän kriisitilanne ja voi nostaa hyvinkin erilaisia tunteita pintaan. Avioerosta selviytymisen kannalta olisi tärkeää, että tunteista pystyttäisiin keskustelemaan. Väkivaltaisessa suhteesta erotessa väkivaltainen puoliso voi helposti takertua toiseen, eikä halua laskea irti. Väkivalta ja

sen uhka saattaa usein pahentua toisen tehtyä avioeropäätöksen, ja väkivaltaa käyttänyt osapuoli voi pyrkiä kaikin tavoin pitämään toisesta kiinni. Henkinen väkivalta ja toisen kontrollointi ja häiriköinti voivat pahentua erittäin vaikeaksi ja eropäätöksen tehnyt osapuoli tarvitsee paljon tukea osakseen siihen, kuinka hän voi ja saa rajata yhteydenpitoa entisen puolison kanssa.

Eronneen oma mielentila ja vointi voivat aiheuttaa sen, että hän ei ole riittävän vahva pitämään kiinni omista oikeuksistaan. Henkilö voi myös sovun ylläpitämiseksi suostua entisen puolison kohtuuttomiinkin vaatimuksiin, lisäksi hän saattaa tuntea syyllisyyttä erosta, jolloin helposti haluavat lepyttää puolisoa tekemällä omaisuudenosituksen itselleen epäsuotuisaksi. Eronnut voi myös haluta yrittää ylläpitää sopua lasten vuoksi ja tästä syystä suostuu edellä mainittuihin asioihin. Avioeron ristiriidat ja vaikeat tunteet voivat vaikeuttaa myös lapsiin liittyvien sopimusten tekoa ja näiden sopimusten noudattamista. Eronneiden olisikin erittäin tärkeä turvautua ulkopuoliseen apuun tällaisissa tilanteissa. (Kiiski 2012:171–172.)

Eroprosessi asumisyksikkö Kilpolassa tarkoittaa elämänvaihetta, jossa asiakas miettii avioeroa vaihtoehtona, tai hän on jo laittanut avioeron vireille. Tähän elämänvaiheeseen liittyy usein lasten huoltajuus ja tapaamiskäytännöistä sopimista, sekä mahdollinen omaisuuden ositus. Väkivaltaisessa parisuhteessa eroprosessi voi aktivoida väkivallan sekä uhkailun, joka voi olla väkivallan uhrille henkisesti erittäin uuvuttavaa. Eroprosessi jo itsessään on aina henkisesti raskas prosessi ja merkitsee aina jostain luopumista ja elämän uudelleen järjestämistä. Jos taustalla on väkivaltaa tai sillä uhkailua, voi ero päätöksen tekeminen olla erittäin vaikeaa ja vaatia erityisen paljon voimia henkisesti.

### 3.5 Elämänhallinta

Asumisyksikkö Kilpolassa asuvilla asiakkailla on usein vaikeassa elämäntilanteessaan oman elämänhallinnan tunne kadoksissa. Asiakasprosessin aikana elämänhallinta ja sen palautuminen ja lisääntyminen ovat erittäin keskeinen osa asiakastyöskentelyä. Elämän kriisitilanteessa elämänhallinnan tunne on usein kadoksissa hetkellisesti ja sen palautumiseksi on tärkeää, että ihminen saa kokemuksia eteenpäin pääsemisestä ja omien voimavarojen lisääntymisestä.



Elämänhallintaa ovat Keltikangas ja Järvinen (2008) kuvanneet sillä, että ihminen uskoo itse siihen, että hän voi vaikuttaa asioihin elämässään ja muuttaa olosuhteita paremmaksi itselleen. Ihmisen elämänhallinnan katsotaan olevan korkea, jos hän uskoo itse voivansa päätöksillään ja ratkaisuillaan vaikuttaa asioihin, joita hänelle tapahtuu. Elämänhallinnan katsotaan taas olevan matala, jos ihminen uskoo, että asiat vain tapahtuvat hänelle, ilman että hänellä on mitään vaikutusta itsellään siihen. Elämänhallintaa saattaa vaihdella suurestikin elämän eri osa-alueilla ja eri vaiheissa elämää. (Keltikangas-Järvinen 2008: 256–259.)

Ihmisillä on vahva tarve hallita omaa elämäänsä ja se on syvällä ihmismielessä ja sitä voisi jopa kutsua yhdeksi perustarpeista. Ennakoimattomat ja hallitsemattomat vastoin käymiset ovat pelottavia turvattomuutta lisääviä asioita ihmisen elämässä ja siitä syystä ihminen tarvitseekin tunteen, että voi omilla valinnoillaan ja ratkaisuillaan säädellä omaa elämäänsä. Elämänhallinta sisältää tietoista tavoitteiden asettamista omassa elämässä ja päämääriin pyrkimistä, jolloin ihminen voi tuntea, että hän todella elää aktiivisesti omaa elämäänsä. (Keltikangas - Järvinen 2010:27–34.)

Elämänhallinnan tunne on tilannesidonnaista, eikä sitä voida määrittää ainoastaan persoonallisuuden osaksi. Elämänhallinnan tunne saattaa vaihdella eri tilanteissa ja ajoittain elämän eri vaiheissa voi ihmisellä todellisuudessa olla kokemus siitä, että hän ei mitenkään pysty vaikuttamaan hänelle tapahtuviin asioihin tai seurauksiin. Elämänhallinnan tunne voi myös vaihdella eri osa-alueilla elämää, toinen voi tuntea hallitsevansa työasiat, mutta ihmissuhteissa kokevansa olonsa erittäin epävarmaksi. Elämänhallinnan tunteen kokemus on myös hyvin yksilöllistä. (Keltikangas - Järvinen 2010:41–44.)

Elämänhallintaa kuvataan ihmisen kykynä elää elämäänsä niin, että hänen ihmissuhteensa eivät ole pelkkää ongelmien selvittämistä, eivätkä hänen omat ratkaisunsa johda häntä vaikeudesta toiseen. Elämänhallinta on tavallaan omaa sisäistä tasapainoa, joka voidaan myös määritellä sisäiseksi autonomiaksi, oman itsensä ja tunnetilojen ja niiden käyttäytymisseurausten ohjaamiseksi. Ihmisen itsetuntemus on pohjana hyvälle elämänhallinnalle. Se, että ihminen pystyy itse tunnistamaan asiat jota tavoittelee, mitkä tuottavat hänelle hyvää oloa tai epämukavaa oloa, mikä on tärkeää elämässä ja mitä asioita tulee kontrolloida tai välttää ja mitä asioita ihminen pelkää, on tärkeää elämänhallinnan tunteen syntymiselle. (Keltikangas - Järvinen 2008:262–263.)



Asiakkaan elämänhallinnalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan asiakkaan vahvistumista ja muutoksen aikaansaamista kyseisen asiakkaan tilanteessa Kilpolan asumisyksikön tarjoaman tuen avulla, niin että heidän oma elämänhallintansa palautuisi, sekä lisääntyisi asiakkuuden aikana. Asiakkaalle siis tulisi tunne siitä, että he hallitsevat itse omaa elämäänsä ja ovat kykeneväisiä tekemään päätökset ja ratkaisut omasta elämästään.

#### **4 Pääkaupungin turvakoti ry**

Pääkaupungin turvakoti ry, on yhdistys, joka tuottaa palveluita perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tai sen uhan alla eläville asiakkaille ja heidän perheilleen, sekä väkivaltaa käyttäneille asiakkaille. Pääkaupungin turvakoti ry on yleishyödyllinen, voittoa tuottamaton kansalaisjärjestö, joka neljän toimintamuodon keinoin vaikuttaa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa ehkäisevästi ja korjaten väkivallan aiheuttamia vaurioita. Pääkaupungin turvakoti ry tuottaa ammatillisesti laadukkaita laitos- ja avopalveluja perhe- ja lähisuhdeväkivallan kaikille osapuolille. Työskentelyn tavoitteena on voimaantunut, itseään arvostava selviytyjä. Pääkaupungin Turvakoti ry:n neljä eri toiminta muotoa on turvakoti, asumisyksikkö Kilpola, avoyksikkö, sekä valvotut tapaamiset. Turvakoti, joka on lyhyt kestoista kriisiasumista, sen tarkoituksena on katkaista sekä ennaltaehkäistä perhe- tai lähisuhdeväkivallan kierre asiakkaan ja perheen elämässä. Turvakodissa pyritään rauhoittamaan perheen tai yksittäisen asiakkaan tilanne ja autetaan selviytymään koetusta väkivallasta ja tuetaan rakentamaan väkivallatonta elämää. Avoyksikkö tarjoaa matalan kynnyksen yksilötapaamisia väkivaltaa kokeneille tai väkivaltaisille naisille. Jussi- työ, joka on osa avoyksikköä, tarjoaa apua väkivaltaa käyttäville sekä sen kohteena oleville miehille ja heidän perheilleen. Valvotut tapaamiset toimintamuoto taas toteuttaa lasten ja heidän etävanhemman tapaamisia valvotusti käräjäoikeuden tai sosiaalitoimen päätöksellä, tarkoituksena turvata lapsen ja etävanhemman tapaaminen. Asumisyksikkö Kilpolassa tarjotaan tuettua asumista, silloin kun perheessä tai lähisuhteessa on ollut väkivaltaa. Asumisen tavoitteena on tukea asiakasta väkivallasta irrottautumisessa ja turvallisen elämän rakentamisessa. Asiakasta tuetaan eroprosessissa ja väkivallasta irrottautumisessa niin, että asumisen päätteeksi asiakkaalla on paremmat valmiudet itsenäiseen elämään. Asumisen tavoitteena on voimaantunut ja vahva yksilö, jonka oma elämänhallinnan tunne on palautunut. Yhdistyksen toiminnan tarkoitus on näiden neljän eri toimintamuodon keinoin vaikuttaa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan ehkäisevästi, korjata väkivallan aiheuttamia vaurioita, sekä tukea lapsiperheitä, joita uhkaa syrjäytyminen. (Pääkaupungin turvakoti ry 2013. vuosikertomus.) Pää-

kaupungin turvakoti ry on Ensi- ja turvakotien liiton jäsen, joka järjestää yhdistyksen työntekijöille koulutusta sekä muuta tukea toimintaan.

#### 4.1 Asumisyksikkö Kilpola

Asumisyksikkö Kilpola on tuetun asumisen yksikkö perheille sekä yksinäisille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea väkivaltaisesta suhteesta irrottautumiseen. Asumisyksikkö Kilpolassa aikuiset ja lapset saavat ammatillista tukea henkiseen selviytymiseen ja käytännön asioiden hoitoon. Työn pääasiallisena kohderyhmänä ovat turvakodista lähtevät lähisuhde- tai perheväkivaltaa kohdanneet asiakkaat, jotka tarvitsevat aikalisän perhetilanteen selvittämiseksi. Yhdessä yhdistyksen turvakodin ja avoyksikön (sis. Jussi-työn) kanssa asumisyksikkö Kilpolassa toteutettu tuettu asuminen muodostaa kokonaisuuden, jonka avulla voidaan työskennellä kaikkien perheenjäsenten kanssa samanaikaisesti muutoksen mahdollistamiseksi. Toiminnan päämääränä on auttaa selviytymään jo koetusta väkivallasta, tukea asiakkaan irrottautumista väkivaltaisesta elämäntilanteesta ja ylläpitää väkivallatonta elämää. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakasprosessin aikana tapahtuvan arvioinnin lisäksi keräämällä asiakaspalautetta säännöllisesti ja tekemällä yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. Asumisyksikkö Kilpolan työntekijät ovat väkivaltatyön ammattilaisia, joilla on vahva maahanmuuttajatyön erityisosaaminen. Työntekijöillä on joko alempi tai ylempi korkeakoulututkinto. Työtä johtaa vastaava sosiaalityöntekijä (Asumisyksikkö Kilpolan tuotekuvaus).

Asumisyksikkö Kilpola on perustettu vuonna 2004. Yhdistyksessä havaittiin tarve asumisyksikön kaltaiselle toimintamuodolle turvakotiasiakkuuden jatkoksi. Usean asiakkaan asunnon saanti saattoi kestää kauan, sekä asiakkaiden tuen tarve oli selkeästi suuri osalla asiakkaista vielä uuteen asuntoon siirtyessä. Asumisyksikkö Kilpolassa on 18 asuntoa, joissa asiakkaat asuvat itsenäisesti ja maksavat asunnosta vuokraa. Tämän lisäksi alueen sosiaalitoimi maksaa palvelumaksua asumisyksikön työskentelystä. Asiakas tapaa Kilpolan vastaavaa sosiaalityöntekijää tai asumisyksikön työntekijää yksilötapaamisissa suunnitellusti. Näissä tapaamisissa asiakasta autetaan eri keinoin hänen eroprosessissaan, väkivallasta selviytymisessä sekä itsenäisen elämän rakentamisessa. Lapsityöntekijä tapaa perheen lapsia yksilötapaamisissa, sekä erilaisissa ryhmätoiminnoissa. Lisäksi lapsityöntekijä tarjoaa vanhemmuuskeskusteluja talossa asuvalle vanhemmalle, jossa vanhempi voi saada tukea lapsen kasvuun ja kehitykseen, sekä siihen kuinka lasta voi tukea tässä elämäntilanteessa. Asumisen ajanjakso on ennalta sovittu ajanjakso yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa. Asiakkuuden aikana

asumista jatketaan aina sovitusti, maksimissaan vuoteen saakka, yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa, joka toimittaa aina kyseiselle ajanjaksolle maksusitoumuksen asumiselle. Asiakasprosessi on siis näin ollen määrätty ajanjakso, jolle asetetaan tavoitteet yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa. Asiakkuuden aikana asiakasta tuetaan siis eroprosessissa eri tavoin. Asiakkuuden tavoitteena on asiakkaan irrottautuminen väkivaltaisesta suhteesta, elämässä eteenpäin siirtyminen tuen voimin, itsenäistyminen sekä asiakkaan oman elämänhallinnan palautuminen prosessin aikana. Talo itsessään ei ole yhteisöllinen, mutta se antaa hyvät puitteet asiakkaille yhteisöllisyyteen. Kaikki asiakkaat tulevat taloon asumaan väkivallan vuoksi ja tämä usein yhdistää asiakkaita ja yhteisöllisyyttä syntyikin talossa luonnostaan, joka voi myös olla hyvin tärkeä tuki myös asiakkaille.

#### 4.1.1 Asiakkaiden ohjautuminen asumisyksikkö Kilpolaan

Asumisyksikkö Kilpolan kaikki asiakkaat tulevat elämäntilanteesta, jossa he ovat joutuneet jollain tavalla kohtaamaan perhe- tai lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa omassa kodissaan. Asiakkaiden toiveet asiakkuudelle vaihtelevat heidän tullessaan asumisyksikköön. Asiakkaat haluavat irrottautua suhteesta ja toivovat saavansa katkaistua väkivallan kierteen tai toiveena voi olla saada miettimisaikaa itselleen sen suhteen haluatko vielä kyseistä suhdetta jatkaa vai aloittaa itsenäisen elämän rakentamisen. Osa asiakkaista tulee asumisyksikkö Kilpolaan turvakotiasiakkuuden päätteeksi. He eivät välttämättä ole ehtineet lyhytkestoisen turvakotiasiakkuuden aikana saada itselleen uutta asuntoa ja tarvitsevat vielä lisää tukea elämäntilanteessaan. Turvakodissa voidaan arvioida asiakkaan tarvitsevan vielä lisätukea prosessiinsa, jos asiat ovat vielä hyvin keskeneräisiä ja tällöin turvakodista ollaan yhteydessä asumisyksikkö Kilpolaan. Maahanmuuttajat turvakodista ovat yksi asiakasryhmä, jotka usein jatkavat vielä asumisyksikkö Kilpolan kautta tuen saamista. Voi olla, että asiakas on ollut Suomessa hyvin lyhyen aikaa ja tarvitsee vielä runsaasti tukea yhteiskuntaan kotoutumisessa ja tarvitsevat työskentelyä, jossa työntekijä on enemmän tukena, sekä tarvitsevat pidempikestoista tukea jatkaakseen elämäänsä eteenpäin. Lisäksi jotkut asiakkaat eivät kykene tai ole valmiita vielä turvakotijakson aikana tekemään lopullista päätöstä suhteen tulevaisuudesta, mutta näkevät kotiin paluun puolison luokse vielä riskinä. Tästä syystä asiakas saattaa jatkaa turvakodin jälkeen vielä asumisyksikkö Kilpolaan, jossa hän saa omassa asunnossaan erossa puolisostaan jatkaa vielä suhteen tulevaisuuden miettimistä. Keskeneräiset oikeusprosessit kuten yhteiselämänlopettamispäätöksen odotta-

minen tai perheen sisäisen lähestymiskiellon odottaminen voivat olla myös yksi syy miksi turvakodista jatketaan vielä asumisyksikkö Kilpolaan.

Asiakkaan oman alueen sosiaalityöntekijä voi olla myös suoraan asumisyksikkö Kilpolaan yhteydessä ja tulla siihen tulokseen, että asiakas voi hakeutua asiakkuuteen suoraan omasta kodistaan ilman turvakotiasiakkuutta. Tämä on tilanne silloin, jos akuuttia vaaraa kotona ei ole ja perhe pystyy odottamaan asumisyksikkö Kilpolaan siirtymistä turvallisesti omassa kodissa tai sukulaisten luona. Jos tilanne kuitenkin kotona kärjistyy, voi asiakas hakeutua turvakotiin hyvin lyhyeksikin aikaa ennen kuin siirtyy Kilpolan asumisyksikköön.

Asumisyksikkö Kilpolaan tullaan siis aina alueen sosiaalitoimen maksusitoumuksella riippumatta siitä mitä kautta hakeudutaan. Osa asiakkaista voi tulla jostain toisesta turvakodista kuin Pääkaupungin turvakodista, tai jopa toiselta paikkakunnalta. Sosiaalitoimen edustaja allekirjoittaa aina ennen asiakkuuden alkamista palvelusopimuksen. Asiakkuuteen ei voi hakeutua ilman sosiaalitoimen asiakkuutta.

#### 4.1.2 Asiakastyön tavoitteet

Asumisyksikkö Kilpolalle kirjataan Pääkaupungin turvakoti ry:n toimintasuunnitelmaan joka vuosi toiminnan tavoitteet. Tämän lisäksi Asumisyksikkö Kilpolan työskentelyn tavoitteet on luotu tarkemmin tuotekuvaukseen, jota tarkistetaan ja päivitetään tarpeen mukaan. Vuosille 2012–2014, yhdistyksen toimintasuunnitelmiin on kirjattu asumisyksikön tavoitteiksi laajempia kokonaisuuksia. Tavoitteita näille vuosille on ollut ylläpitää tuetun asumisen korkea käyttöaste ja tukea asiakkaita eri tavoin selviytymään itsenäisessä elämässä, hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti olemassa olevat henkilöstöresurssit suunnittelun ja työnjaon keinoin, asiakastyön laadun ylläpitäminen siitä huolimatta, että asumisajat ovat lyhentyneet, laajentaa käytettävissä olevien avustajien määrää ja perehdyttää heidät avustajan työhön asumisyksikössä, kehittää lapsityötä lasten tarpeisiin paremmin vastaavaksi ja selkiyttää asiakasprosessin kulkua turvakodin ja asumisyksikön välillä. (Pääkaupungin turvakoti ry:n toimintasuunnitelmat vuodet 2012–2014.)

Asumisyksikkö Kilpolan työskentelyn tavoitteena ja päämääränä on auttaa asiakkaita selviytymään jo koetusta väkivallasta, tukea asiakkaan irrottautumista väkivaltaisesta elämäntilanteesta ja ylläpitää väkivallatonta elämää. Nämä tavoitteet luovat raamit

asiakastyölle, joiden parissa työskennellään asiakkuuden ajan. Tavoitteiden toteutumisesta arvioidaan asiakasprosessin aikana, sekä lisäksi kerätään asiakaspalautetta asiakkuuksien päättyttyä ja tehdään yhteistyötä asiakkaan verkostojen kanssa. (Asumisyksikkö Kilpolan tuotekuvaus.)

Työn vaikuttavuuden arvioinnin kannalta on tärkeää, että työlle on asetettu selkeät tavoitteet. Asiakkuuden alussa kirjataan asiakastyön tavoitteet yhdessä asiakkaan ja sosiaalitoimen edustajan kanssa. Näitä tavoitteita kohti työskennellään asiakkaan ja verkostojen kanssa koko asiakkuuden ajan. Klaukan mukaan vaikuttavuuden arvioinnin kannalta on erittäin tärkeää, että työskentelylle on asetettu selkeät tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyn alkaessa jokaisen asiakkaan kanssa pitäisi sopia, mitkä ovat keskeisiä ongelmia ja mitä kohti niiden ratkaisemisessa aiotaan mennä. Ellei näitä tavoitteita ole työskentelylle luotu, on vaikuttavuutta erittäin vaikea mitata. (Klauka 2008: 89–90.)

Asiakaslähtöisyys on yksi Pääkaupungin turvakoti ry:n ja näin ollen myös asumisyksikkö Kilpolan arvoista. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen on tärkeää jokaisessa yhdistyksen toimintamuodossa ja se onkin perusta onnistuneen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiselle.

Asiakaslähtöisyyteen sisältyy ajatus molempien osapuolten, työntekijä ja asiakas, subjektiivisuudesta. Se mikä asiakkaan tuen tarve on, määrittää tavoitteet työskentelylle, jotka määritellään yhdessä asiakkaan kanssa, sekä niiden toteutumisesta arvioidaan yhdessä. Vuorovaikutusta asiakkaan kanssa rakennetaan yhdessä, jossa on mukana ammattilainen, joka omalla asiantuntemuksellaan osaa ohjata vuorovaikutuksen kulua, sekä tietää millaiset tekijät vuorovaikutustilanteessa vievät vuorovaikutusta eteenpäin, sekä kasvattavat sitä. (Vilén - Leppämäki - Ekström 2002: 31–32.) Asumisyksikkö Kilpolassa tavoitteiden luominen työskentelyn alussa nähdään tärkeänä. Nämä tavoitteet luodaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Pohjola (2010) kirjoittaa siitä kuinka asiakaslähtöisyydessä usein nostetaan asiakas suurelle jalustalle ja katsotaan asiakkaan olevan ainoa ratkaisija omassa tilanteessaan ja työskentely lähtee ainoastaan hänen lähtökohdistaan, jolloin helposti asiakkaalle asetetaan liiankin suuri vastuu tilanteesta. Tällöin voi vaarana olla se, että asiakassuhteesta unohdetaan palveluprosessin vuorovaikutteisuus, ja elämäntilanteen realiteetit.

Asiakas on kuitenkin jostain syystä hakeutunut palvelun piiriin ja jos pystyisi itse ongelman ratkaisemaan, ei tarvitsisi siihen ulkopuolisen apua. (Pohjola 2010: 29–30.)

Asiakaslähtöisyys perustuu siis vuorovaikutukseen asiakkaan ja ammattitaitoisen henkilöstön kanssa, jossa molempien asiantuntijuutta hyödynnetään luodessa tavoitteita, sekä työskentelyn edetessä. Asiakas on usein paras asiantuntija omassa elämässään, mutta ammattitaitoista henkilökuntaa tarvitaan elämän kriisissä kertomaan eri vaihtoehtoista ja jäsentämään tilannetta asiakkaalle. Asumisyksikkö Kilpolassa asiakkaiden oma elämänhallinta on usein kadoksissa ja elämä on suuressa kriisissä. Tällöin asiakas tarvitsee työntekijää, joka auttaa jäsentämään asioiden etenemistä vaihe vaiheelta.

Kuten aiemmin mainittu, asiakaslähtöisyys perustuu hyvin paljolti vuorovaikutukseen ja sen rakentamiseen yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Sekä työntekijällä, että asiakkaalla on molemmilla annettavaa vuorovaikutukseen, joka omalta osaltaan vie eteenpäin asiakkaan kokemusta voimaantumisesta. Työntekijän rooli vuorovaikutuksessa on se, että hän kykenee irrottautumaan omasta kokemusmaailmastaan ja tarkastelemaan asiakasta tämän kokemusmaailmasta käsin. Haastavia tilanteita voi olla sellaiset, jossa joudutaan ottamaan sellainen asia esille, jota asiakas ei aluksi hyväksy. Työntekijän onkin kyettävä kunnioittavasti esittämään asiat asiakkaalle niin, että hän näkee asian perustelut asiakkaan parasta ajattelevaksi. (Vilén - Leppämäki - Ekström 2002: 32–35.)

Asiakaslähtöisyydessä tulisi asiakkaalla olla myös mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakaslähtöisyys perustuu tasavertaisuuteen siinä suhteessa, että ideaali olisi tasavertainen toiminta yhdessä asiakkaan kanssa. Toteutukseen tämä vaatii sitä, että palvelun on oltava kokonaisvaltaista ja henkilöstön ammattitaitoista. Henkilökunnan ammattitaidolla tarkoitetaan sitä, että henkilökunnan tulee hallita erilaiset vaikeatkin tilanteet, asioiden monimutkainen kietoutuminen toisiinsa, sekä taustalla vaikuttavat yhteiskunnalliset suhteet. (Pohjola 2010:45–49.) Väkivaltatyössä henkilökunnan ammattitaitona voitaisiin nähdä erikoisasiantuntijuus väkivallasta ja sen vaikutuksista, sekä eri mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista kertominen asiakkaalle. Väkivaltatyössä on erittäin tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan näistä asioista, jonka jälkeen hän itse voi miettiä mihin suuntaan hän toivoo asiakkuuden etenevän. Henkilökunnan ammattitaidolla väkivaltatyössä voidaan myös tarkoittaa sitä, että pitkin asiakkuutta, on henkilökunta kertomassa eri vaihtoehtoista asiakkaalle, kun hänellä itsellään usko selviämiseen horjuu.

Asiakaslähtöisyys on Kilpolan asumisyksikön työn yksi tärkeimmistä lähtökohdista, sekä Pääkaupungin turvakoti ry:n yksi arvoista. Työskentely suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja niistä lähtökohdista ja tavoitteista, joita asiakkaalla itsellään on elämästään. Asiakaslähtöisyys yhdistyksen palveluissa tarkoittaa myös sitä, että koko työskentelyn ajan, asiakas on se, joka vaikuttaa työskentelyn etenemiseen, tavoitteiden päivittämiseen ja tekee ratkaisut omasta elämästään. Työntekijöiden rooli on kertoa eri vaihtoehtoista, kertoa väkivallasta ja sen vaikutuksista koko perheen hyvinvointiin, sekä auttaa löytämään keinoja väkivallattoman elämän rakentamiseksi tulevaisuudessa.

#### 4.1.3 Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi

Asiakkaat asuvat Kilpolan asumisyksikössä omissa vuokra-asunnoissaan, joista he maksavat vuokraa. Tämän lisäksi sosiaalitoimi maksaa palvelupaketin kuukausittain, joka sisältää asumisen lisäksi kuuluvan työskentelyn asiakkaan kanssa. Henkilökunta on paikalla arkisin virka-aikaan ja tapaa asiakkaita ennalta sovittuina yksilötapaamisaikoina. Tämän lisäksi asiakkailla on mahdollisuus tulla arkisin päivystysaikaan kello 9-11.30 välillä toimistoon tapaamaan päivystäjää akuuteissa asioissa, kuten etuukseen ja toimeentulotuen hakemiseen tai asuntohakemukseen liittyvissä asioissa. Akuutteja asioita voi lisäksi olla turvallisuuteen liittyvät asiat, yllättävät asiat, johon asiakas tarvitsee ohjausta, tukea ja neuvoja.

Asuminen Kilpolan asumisyksikössä voi vaihdella kolmesta kuukaudesta vuoteen, riippuen asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta. Joissain tapauksissa asiakkuudet ovat saattaneet venyä jopa yli vuoden, jos asiakkaalle on kertynyt vuokravelkoja, joiden vuoksi eteenpäin siirtyminen on ollut vaikeaa ja vaatinut pidemmän ajan selvittelyä. Viimeisten vuosien aikana asiakkuuksia on sosiaalitoimen sekä Kilpolan yhteistyön tuloksena lyhennetty. Asumisyksikkö Kilpolan näkökulmasta tämä on ollut muutos parempaan suuntaan, koska asumisajan ollessa rajattu, on työskentely muuttunut huomattavasti tavoitteellisemmaksi sekä tehokkaammaksi myös sosiaalitoimen puolelta.

Aikuistyössä kartoitetaan yksilötapaamisin asiakkaan kokonaistilanne arvioiden avun tarve. Asiakasta tuetaan selviytymään kriisistään, selkeyttämään tavoitteitaan sekä näkemään oikeutensa, mahdollisuutensa ja voimavaransa elämään ilman väkivaltaa. Asiakkaat saavat tarpeensa mukaista neuvontaa, ohjausta ja tukea asioiden käytännön



järjestelyissä. Lapsityö koostuu yksilö-, sisarus-, ja vanhempaintapaamisista, lasten ryhmistä ja tapahtumista, kotikäynneistä ja asiointiavusta. Työskentely antaa lapsille turvallisen mahdollisuuden puhua tilanteestaan sekä tarvittaessa käydä läpi perheväkivaltatilanteisiin liittyviä tapahtumia ja tunteita. Lapset saavat tukea koulunkäyntiinsä ja harrastuksiinsa. Lapsityön vanhemmuuskeskusteluissa aikuisasiakkaat saavat tukea ja ohjausta vanhemmuudessaan. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävässä aikuistyössä korostuu asiointi- ja tulkkiavun tarve. Kaikkeen työhön kuuluu tarpeen mukaan yhteistyö eri viranomaisien, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa. (Asumisyksikkö Kilpolan tuotekuvaus.)

Asiakkuuden alussa luodaan tavoitteet työskentelylle yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkuuden tavoitteita luotaessa, ensisijaista on se, mitä asiakas toivoo asumisajalta, sekä minkälaisia tavoitteita hän toivoo työskentelylle. Näiden toivien ja tavoitteiden pohjalta luodaan työskentelyn tavoitteet suhteessa siihen, mitä asumisyksikkö Kilpolan voi työskentelyllä tarjota. Asiakkuuden aikana Kilpolassa tuetaan ja autetaan asiakasta hänen eroprosessissaan. Tämä sisältää usein asuntohakemisten täyttämistä, avustamista taloudellisen tuen hakemisessa, sekä neuvontaa ja ohjausta liittyen lapsen huoltajuus sekä tapaamisasioissa, rikosprosesseissa sekä lähestymiskiellon hakemisessa. Lisäksi maahanmuuttajia avustetaan ja ohjataan oleskelulupa-asioissa, sekä opastetaan kielikurssille hakeutumisessa, ja taloudellisen tuen ja verkoston luomisessa tulevaisuutta ajatellen. Lisäksi talossa asuvia vanhempia ohjataan ja neuvotaan lapsen päiväkotipaikan hakemisessa, neuvolan kanssa yhteistyössä työskentely tarvittaessa. Lapsityöntekijä havainnoi ja seuraa lapsen ikätasosta kehitystä, sekä järjestää lapsille toimintaa ja käy yksilökeskusteluja. Lisäksi käydään vanhemmuuskeskusteluja, joissa vanhempaa tuetaan, ohjataan ja neuvotaan lapsen kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Tämän lisäksi asiakasta ohjataan ja neuvotaan kaikissa tarvittavissa käytännön asioissa, sekä käydään yksilökeskusteluja väkivallasta ja siitä irrottautumisesta, sekä väkivallan vaikutuksista niin asiakkaaseen kuin lapseenkin. Asiakkuuden aikana työskennellään yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa, jonka edustaja osallistuu Kilpolassa järjestettäviin asiakasneuvotteluihin säännöllisesti. Näissä neuvotteluissa asiakassuunnitelmaa päivitetään. Asiakkuuden tavoite on asiakkaan itsenäistyminen ja selviytyminen eroprosessissa niin, että väkivallan kierre saadaan katkaistua ja ennaltaehkäistyä. Asiakkuuden tavoite on turvallisen väkivallattoman elämän rakentaminen niin, että asiakkuuden päättyessä asiakkaalla olisi tunne siitä, että hänen oma elämänhallintansa palautuu ja hän on kykeneväinen itsenäiseen elämään avioeron jälkeen.



Asiakkuuden aikana työskennellään suunnitelmallisesti asioiden eteenpäin viemiseksi siihen suuntaan, mitä asiakas on yhdessä työntekijän ja sosiaalityöntekijän kanssa asettanut tavoitteiksi. Tavoitteet pohjautuvat asiakkaan päätökseen siitä haluaako hän jatkaa suhdetta vai erota. Lisäksi asiointiapu, neuvonta, ohjaus, sekä väkivallan työstäminen ovat usein mukana asiakassuunnitelmassa, riippuen asiakkaan tilanteesta, sekä omista toiveista.

Laadukkaan asiakaspalvelun toteutumiseksi on tärkeää pohtia palvelukokonaisuuden keskeisiä tekijöitä, jotka ovat asiakkaan näkökulmasta lähteminen, joka pohjautuu yhteiseen kieleen ja ihmisen kunnioittamiseen. Sosiaalityössä etenkin on asiakkaan näkökulmista työskentelyn lähteminen kehittynyt jatkuvasti ja kehittyy jatkossakin ja vaatii jatkuvaa tarkastelua ja kehittämistä. (Pohjola 2010:45–46.)

Sosiaalihuollon palvelut syntyvät tietyn työn ja tiettyjen työvaiheiden tuloksena. Sosiaali- ja terveydenhuollon prosessit ovat asiakasta varten, jossa asiakas on kiinteästi mukana prosessin eri vaiheissa. Prosesseja on tärkeää katsoa asiakkaan näkökulmasta, jotta laadukas asiakastyö voidaan varmistaa. Laadukkaan asiakastyön näkökulmasta vaikuttaa se, miten nopeasti ja millaisessa ilmapiirissä asiakas saa palvelua, sekä mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa. Sosiaalialalla palveluprosessit sisältävät usein monialaista yhteistyötä, sekä palveluverkostoissa tapahtuvia yhteistyöprosesseja. Palveluprosessien kannalta on tärkeää että organisaatiossa ollaan selvillä omista asiakkaista, heidän tarpeistaan ja odotuksista. Oman työn ydinprosessit on tunnistettuna, sekä kyetään kuvaamaan miten prosessi etenee tai miten sen toivottaisiin etenevän. Prosessin etenemisen kulku on tärkeää selvittää ja sen toteuttamiseen liittyvät peruskysymykset ja kriittiset kohdat, sekä arvioidaan prosessin mahdolliset muutostarpeet ja tehdään tarvittavat korjaukset. Prosessin kulusta on tärkeää sopia kaikkien prosessin osallistuvien kesken, sekä dokumentoidaan prosessikuvaus ja toimitaan sen mukaan käytännön asiakastyössä. Asiakaslähtöiset palveluprosessit vaativat sovittelua asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden, lähipiirin odotusten, resurssien ja päättäjien priorisointien kesken. On tärkeää tiedostaa mitä varten palvelu on olemassa ja mikä on palveluntarjoajan ydintehtävä, ketä ja mitä varten ollaan olemassa ja kenelle palveluja tarjotaan. (Suomen kuntaliitto 1999:28–29.)

Asiakasprosessilla tarkoitetaan opinnäytetyössäni sitä ajanjaksoa jonka asiakas asuu Kilpolan asumisyksikössä. Asiakasprosessi sisältää asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn

työskentely suunnitelman, sekä sen päivittämisen yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa. Asiakasprosessi sisältää säännöllisiä yksilötapaamisia, sekä muut tarvittavat tapaamiset ja yhteydenpidon asiakkaan kanssa. Asiakasprosessi sisältää työskentelyn asiakkaan eri verkostojen kanssa, kuten sosiaalitoimi, perheneuvola, asianajat, poliisi, perheasioiden yksikkö, sekä muut mahdolliset tarvittavat yhteistyötahot. Yhteistyöstä eri verkostojen kanssa sovitaan aina asiakkaan kanssa. Asiakasprosessi voi olla kestoltaan lyhyt tai pidempikestoinen, asiakkuuden alkamisesta sovitaan ja tehdään aina kirjallinen sopimus sosiaalitoimen kanssa. Asiakasprosessin keskimääräinen kesto Kilpolan asumisyksikössä on kestoltaan reilusti alle vuoden. Tämä aika on arvioitu yhdistyksessä yhteistyössä palvelun ostajan kanssa, riittäväksi ajaksi siihen, että asiakkaan kanssa saadaan asioita eteenpäin hänen omassa prosessissaan, jonka jälkeen hän on valmis siirtymään eteenpäin asumisyksiköstä.

#### 4.1.4 Dokumentointi

Asiakkuuden aikana asiakasprosessin etenemisestä tehdään kirjauksia asiakastietojärjestelmä Sofiaan. Tämä asiakastietojärjestelmä on luotu Ensi- ja turvakotienliitossa ja on otettu käyttöön yhdistyksessä vuonna 2007. Asiakkaalle kerrotaan asiakkaan alussa, että kirjauksia tehdään koko asiakasprosessin aikana. Asumisyksikön seinällä on nähtävissä rekisteriseloste, jossa kerrotaan rekisterin ylläpidosta, sekä sen käyttötarkoituksesta ja tietosisällöstä. Asiakkaalla on oikeus saada häntä ja lapsia koskevat kirjat nähtäväksi tai kopiot itselleen, koska tahansa asiakkuuden aikana. Palvelun tilaavalla sosiaaliviranomaisella on oikeus saada tiedot asiakkaista ja heidän hoitovuorokausistaan. Muille tahoille tietoja luovutetaan ainoastaan asiakkaan kirjallisen nimenomaisen suostumuksen perusteella tai lain niin velvoittaessa.

Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan ja hänen lastensa perustiedot, sekä väkivaltatyönlomakkeeseen perustiedot väkivallan historiasta ja eri muodoista. Kirjauksia tehdään koko asiakkuuden aikana kaikista asiakkaan kanssa toteutuneista tai toteutumattomista tapaamisista, sekä mahdollisista yhteydenotoista asiakkaan eri verkostoihin tai viranomaistahoihin, sekä muutoin asiakkuuden etenemisestä ja sen eri vaiheista. Asiakkaan tuottamat asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään asiakkaan kertomana. Asiakaskirjauksissa näkyy usein työntekijöiden eri tyyli tehdä kirjauksia ja se mitä kukin työntekijä pitää oleellisena kirjata asiakastietojärjestelmään työn seurannan kannalta. Yhdistyksessä on järjestetty dokumentointiin liittyviä koulutuksia, joiden avulla on tavoitteena saada yhtenäisemmät kirjauskäytännöt.

#### 4.1.5 Työmenetelmät asumisyksikkö Kilpolassa

Asumisyksikkö Kilpolan tavoite on tarjota tuetun asumisen keinoin tukea perhe- ja lähisuhdeväkivallasta irrottautumiseen ja siitä selviytymiseen. Asumisyksikkö Kilpolan työntekijät ovat väkivaltatyön ammattilaisia. Työskentely perustuu asiakaslähtöisyyteen ja tavoitteelliseen työskentelyyn yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa. Työskentelylle asetetaan aina tavoitteet yhdessä asiakkaan ja sosiaalitoimen kanssa, joita kohti asumisen aikana työskennellään. Asiakasta tavataan kerran viikossa yksilötapaamisissa. Näissä yksilötapaamisissa käydään keskustelua väkivallasta ja sen eri muodoista, sekä suunnataan katsetta tulevaisuuteen ja siihen kuinka jatkossa elämän voisi rakentaa turvallisesti ilman perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa. Lisäksi yksilötapaamisissa tuetaan ja autetaan asiakasta käytännön asioiden hoitamisessa, kuten asunnon hakemisessa, etuuksien hakemisessa, työ ja koulutussuunnitelman tekemisessä, sekä muissa tarvittavissa käytännön asioissa. Yksilötapaamisten lisäksi päivystyksessä autetaan asiakasta akuuteissa asioissa. Lasten kanssa työskennellään myös säännöllisesti. Lapsityössä työmenetelmät vaihtelevat lapsen ikätason mukaan. Turvallinen läsnäolo ja luottamuksen rakentaminen leikin kautta on yksi tärkeä osa lapsityötä. Leikin kautta lapset saavat mahdollisuuden käsitellä väkivaltatilanteita kotona, joissa työntekijä on turvallisesti läsnä ja käy keskustelua lapsen kanssa. Lapsityössä käytetään työmenetelminä myös erilaisia toiminnallisia menetelmiä, kuten tunnekortteja, joiden avulla lapsen voi olla helpompi kertoa omista tunteistaan. Maahanmuuttajien kanssa tehtävässä työskentelyssä käytetään tuntipalkkaisia erikielisiä avustajia tulkkausapuna yksilötapaamisissa. Lisäksi nämä avustajat voivat lähteä sovitusti asiakkaan avuksi hoitamaan asioita, kuten asioiminen virastoissa tai muuta tarpeen mukaan. Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työskentely painottuu paljon tiedon antamiseen yhteiskunnasta, asiakkaan oikeuksista, sekä ohjausta, neuvontaa ja opastusta käytännön asioiden hoitamisessa.

#### 4.1.6 Väkivaltatyö asumisyksikkö Kilpolassa

Asiakkaat, jotka asuvat asumisyksikkö Kilpolassa ovat kaikki tulleet sinne siitä syystä, että heidän elämässään on ollut perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Asiakastyön keskeisimpiä työskentelymuotoja on väkivaltatyö. Väkivaltatyötä toteutetaan yksilötapaamisissa. Yksilötapaamisissa asiakkaan kanssa käydään keskustelua väkivallasta ja sen eri muodoista ja väkivallan vaikutuksista, sekä annetaan asiakkaalle tila käydä läpi väkivaltakokemuksia ja sen aiheuttamia tunteita. Työskentelyssä pyritään keskit-

tymään tulevaisuuden suunnitteluun ja pohtimaan keinoa kuinka tulevaisuuden voisi rakentaa turvallisesti ilman perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa. Asiakkaille kerrotaan heidän omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksista selvittää ja rakentaa tulevaisuutta ilman väkivallan uhkaa ja sen läsnäoloa. Asiakkaan kanssa käydään keskustelua turvasuunnitelmasta, sekä tarjotaan tietoa mahdollisuuksista hakea lähestymiskieltoa ja tehdä rikosilmoitus. Asiakkaan kanssa työskennellään oman ja lasten turvallisuuden tunteen rakentamisen ympärillä, sekä käydään keskustelua siitä kuinka väkivallan ja sen uhan pystyy jatkossa rajaamaan omasta elämästä ulkopuolelle. Suuri osa väkivaltatyötä on väkivallan läpikäyminen, sen tunnistaminen, tiedon jakaminen, turvallisuuden tunteen rakentaminen, sekä tulevaisuuden suunnittelu. Väkivaltaa kokeneen ihmisen omanarvon tunne saattaa olla alhainen ja luottamus omaan itseensä ja pärjäämiseen elämässä kaikilla osa-alueilla saattaa olla kadoksissa. Näin ollen asumisyksikkö Kilpolan tarjoama tuki käytännön asioiden hoitamisessa, sekä neuvonta ja opastus, on myös tärkeä osa väkivaltatyötä, joka samalla tukee asiakkaan itsenäistymistä. Asiakkaan saadessa lisää tietoa omista oikeuksista, tiedon lisääminen palveluista, sekä omien asioiden hoitamisen oppiminen, lisäävät asiakkaan kokemusta pärjäämisestä ilman väkivaltaista puolisoa.

#### 4.2 Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi ja asiakastyön vaikuttavuus

Aihe opinnäytetyöhöni nousi yhteistyössä Pääkaupungin turvakoti ry:n toiminnanjohtajan ja asumisyksikkö Kilpolan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin vaikuttavuutta ei ole aikaisemmin arvioitu. Työn jatkuvan kehittämisen kannalta, asiakasprosessin vaikuttavuuden arviointi on tärkeää. Asumisyksikkö Kilpola on ollut toiminnassa vuodesta 2004 saakka ja työtä on kehitetty näiden vuosien aikana. Asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta ei ole kuitenkaan tutkittu aiemmin. Pääkaupungin turvakoti ry:n turvakodin asiakkaista osa siirtyy jakson päätyttyä asumisyksikkö Kilpolaan.

Pääkaupungin turvakoti ry:n näkökulmasta aihetta on syytä tutkia koska yhdistys haluaa tarjota asiakkaille laadukasta palvelua, joka tukee asiakkaita heidän vaikeassa elämäntilanteessaan. Lisäksi nykyaikana kilpailutus sosiaalialalla on erittäin ajankohtaista ja jotta palvelu olisi myös ostajan näkökulmasta laadukasta ja asiakasta mahdollisimman hyvin tukevaa, on aihetta syytä tarkastella lähemmin. Yhdistyksen tavoitteena on kehittää tarjoamiaan palveluita jatkuvasti mahdollisimman laadukkaalle tasolle ja nykypäivän haasteisiin vastaavaksi ja tästä syystä myös palvelun tämän hetkistä tilaa on

syytä tutkia tarkemmin. Pääkaupungin Turvakoti ry tulee siis hyödyntämään opinnäytetyön tuloksia selkeästi Kilpolan asumisyksikön työn kehittämiseen niin, että asumisyksikkö palvelisi asiakkaiden tarpeita mahdollisimman hyvin. Lisäksi opinnäytetyön kautta asumisyksikkö Kilpolan työskentelyä ja asiakasprosessin sisältöä saadaan näkyväksi.

Vaikuttavuuden osoittamisesta on tullut kovin tärkeää yhteiskunnassa, jossa etenkin sosiaali- ja terveysalalla resurssien kasvu on pysähtynyt ja niiden käytön tehostamista juuri oikeanlaisiin ja todistettavasti tehokkaisiin toimintamuotoihin on lisääntynyt. Vaikuttavuuden osoittaminen on osa palveluntuottajan oman tuotteen markkinointia. Vaikuttavuuden osoittamisen avulla pyritään usein vakuuttamaan ja löytämään ratkaisua resurssien käytön ja jaon kysymyksiin. (Mäkitalo – Turunen 2008:11–12.)

Vaikuttavuuden osoittaminen sosiaalialan työssä on vaikeaa satunnaistetulla kokeella, jossa kohteena ei ole välttämättä tarkasti määriteltäviä asioita, vaan kohteet ovat enemmänkin tulkinnanvaraisia, kuten depressio, vajaatyökykyisyys, kiire tai oppiminen. Vaikuttavuuden arvioinnissa on tärkeää puhua siitä millaisen intervention vaikuttavuutta ollaan tutkimassa ja millaiseen ilmiöön pyritään vaikuttamaan. Vaikuttavuutta olisikin hyvä arvioida aina käsillä olevan ilmiön ja intervention luonteeseen parhaiten soveltuvalla menetelmällä, systemaattisesti ja kriittisesti, tämän lähemmäksi varmuutta tuskin voi kuitenkaan päästä. (Mäkitalo – Turunen 2008:13–14.)

Sosiaalialan palvelujen saajien näkökulmasta ei ole olemassa jotain keskimääräistä vaikuttavuutta, vaan jotkut interventiot, palvelut ja etuudet vaikuttavat eri tavoin erilaisten ihmisten tai väestöryhmien tilanteessa. Realistisen vaikuttavuuden arvioinnin toivotaan avaavan sitä mikä toimii kenellekin missä olosuhteissa ja miksi jotkut vaikutukset tapahtuvat tai jäävät tapahtumatta. Tällaista arviointi käytettäessä jo palvelun suunnittelu vaiheessa, voidaan parhaimmillaan jo etukäteen lisätä väliintulojen vaikuttavuutta. (Rajavaara 2006: 42–43.)

Määttä ja Ojala (1999) jaottelevat vaikuttavuuden kolmeen eri osa-alueen organisaatiossa. Asiakasvaikuttavuus, joka perustuu sen yhteiskunnalliseen vastuuseen ja tarkoittaa asiakaskunnan tarpeiden tyydyttämisastetta. Asiakasvaikuttavuus perustuu asiakasryhmien segmentointiin, sekä niiden tarpeiden tunnistamiseen ja niiden mukaisen tuote- ja palveluvalikoiman kehittämiseen. Asiakasvaikuttavuuden keskeisin arviointialue on laatu ja sen parantaminen. Toinen osa-alue on yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Tämä voidaan nähdä organisaation yhteiskunnalliseen vastuuseen perustuvien tavoit-

teiden saavuttamisasteena. Kolmas osa-alue organisaatioissa on vaikuttavuus, jolla tarkoitetaan niitä asioista, joiden kehityksen tai muutoksen suuntaan organisaation on onnistuttava vaikuttamaan pidemmällä aikavälillä tyydyttääkseen eri osa-alueita, kuten päätöksentekijöiden ja veronmaksajien eli kansalaisten odotukset. (Määttä - Ojala 1999: 59–60.)

Nykyaikana kun resursseja mietitään tarkkaan, ei arvioinnilta voida välttyä. Toimintaa tulee usein seurata, tarkastella ja arvioida, toteutuuko se mitä luvataan, vastaako palvelu tarpeita ja kohtaako palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan ajatuksen kyseisestä toiminnosta. Arviointi on tavallisesti jonkin arvon tai ansion määrittelyä. Tämä ominaisuus erottaakin arvioinnin tutkimuksesta, joka usein liittyy jonkin asian kuvaamiseen, selittämiseen ja ymmärtämiseen ilman arvottamista. Arvioinnin keskipisteet voivat olla hyvinkin erilaisia. Tavallisesti arviointi kohdistuu jonkinlaiseen ihmisiä koskevaan palveluun, ohjelmaan, innovaatioon tai interventioon. Arviointi sisältää usein myös toiminnan parantamisen tavoitteen. Korkealaatuinen arviointi vaatii hyvin harkittua tutkimusasetelmaa ja havaintoaineiston keräämistä, analyysia ja tulkintaa. (Robson 2001: 24–25.)

Arviointi perustuu ymmärrykseen arvioitavasta ohjelmasta, hankkeesta tai toiminnosta, jota arvioidaan tai arvotetaan asetettujen odotusten pohjalta. Arviointia varten tarvitaan tietoa ohjelman sisällöstä, teoriasta, joka ohjelmaan liittyy, sekä keskeisistä käsitteistä. Arvioinnissa itsessään ei tuoteta tuloksia, vaan arvioitava ohjelma on se, joka tuottaa tuloksia. Arvioinnin tehtävä on arvottaa ohjelman toimintoja ja sitä missä on onnistuttu ja missä mahdollisesti on kehitettävää. Arvioinnilla tuotetaan mahdollisesti kehittämissuhteita, sekä osoitetaan ohjelman toiminnan tuloksellisuutta ja vaikutusta kohde-ryhmälle. Arvioinnissa on onnistuttu jos pystytään osoittamaan sekä se, että miten tavoitteet on saavutettu, mutta myös se miksi jokin asia ei ole onnistunut tai miksi tavoitteita ei ole saavutettu. Arvioinnissa teoria ja käytäntö kulkevat käsi kädessä koko arvioinnin ajan. Tavoitteena on selittää myös se, että miten teoria joka liittyy arviointiin, ohjaa arvioinnin käytännön toteutumiseen liittyvien valintojen ja ratkaisujen tekemisessä. Arviointiprosessi sisältää arviointikysymysten ja kriteerien määrittelyn, sekä aineisto, jonka pohjalta arviointi tehdään ja raportointi tuloksista, jotta arvioinnin tuloksia voidaan hyödyntää käytännön tasolla. (Aalto-Kallio - Saikkonen - Koskinen-Ollonqvist 2009: 44–54.)

## 5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön aihetta ja sen tarvetta yhdistyksessä miettiessä, järjestimme tapaamisen yhdistyksen toiminnanjohtajan ja asumisyksikkö Kilpolan vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tässä tapaamisessa kävimme läpi eri vaihtoehtoja tutkimukselle, sekä yhdistyksen tarpeita tutkimukselle. Tämän tapaamisen jälkeen päädyin siihen tulokseen, että opinnäytetyössäni tulen tarkastelemaan asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta asiakaskirjauksista. Pääkaupungin turvakoti ry:llä on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä Sofia, johon kaikki asiakaskirjaukset tehdään asiakkuuden aikana. Sofia asiakastietojärjestelmä on ollut yhdistyksen käytössä vuodesta 2007 saakka. Rajasin aineistoni asiakaskirjaukset kuitenkin vain viimeisen kahden vuoden ajalle. Sofia asiakasjärjestelmän tultua käyttöön, on ensimmäiset vuodet sen käyttöön otossa ollut suurelta osalta järjestelmän sisäänajoa, jolloin kirjaukset, sekä kirjauskäytännöt, eivät välttämättä ole olleet kovin johdonmukaista. Pohdin aluksi mahdollisten asiakashaastatteluiden tai mahdollisen kyselylomakkeen luomista. Päädyin kuitenkin jättämään haastattelut pois opinnäytetyöstä, koska asiakkaita noin 60–70 prosenttia on maahanmuuttajia, joten tämä olisi voinut olla haastavaa jo kielen vuoksi. Lisäksi asiakkaita voisi olla hyvin haasteellista tavoittaa ja jos heitä olisi pyritty tavoittamana sosiaalitoimen kautta, olisi tähän tarvinnut hakea erillistä tutkimuslupaa. Asumisyksikkö Kilpolan vastaava sosiaalityöntekijä toi esille myös näkökulman, että elämänvaihe, jossa asiakkaat Kilpolan asumisyksikössä asuvat, on monille asiakkaille heidän elämässään vaikeaa aikaa. Näin ollen asiakkaiden kokemukset tästä elämänvaiheesta voi olla hyvinkin negatiiviset, eikä näin ollen välttämättä anna todellista kuvaa siitä kuinka paljon heitä on tuettu asumisen aikana. Asiakashaastattelut eivät välttämättä myöskään olisi antaneet tarkkaan tietoa asiakasprosessista, koska asiakkaiden muistikuva asiakkuuden aikana tapahtuneista asioista ei välttämättä olisi ollut kovin tarkka, ainoastaan yleisellä tasolla.

Opinnäytetyöni on arviointitutkimus, jonka tarkoituksena on ollut tutkia asiakasprosessin vaikuttavuutta asiakkaiden kyseisen elämänvaiheen aikana ja sitä kuinka Kilpolan asumisyksikön ja Pääkaupungin turvakoti ry:n asettamat tavoitteet asiakastyölle ovat toteutuneet. Opinnäytetyöni on tavoiteperustainen arviointi, jossa arvioidaan tietyn toiminnan tavoitteiden toteutumista. Tietolähteenä on asiakasdokumentaatio asiakasprosessista. Näin ollen minulla on käytössäni valmis aineisto, joka siis on asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmä Sofiassa. Tutkimuksen aineistona ovat jo olemassa olevat dokumentit ja asiakirjat (Robson 2001: 106–107). Opinnäytetyötäni varten olen hakenut



tutkimusluvan Pääkaupungin turvakoti ry:n hallitukselta. Aineistoni asiakkailta on pyydetty kirjallinen suostumus heidän asiakaskirjausten käyttämistä aineistona opinnäytetyössäni. Olen tehnyt tiedonkeruulomakkeen perustuen tutkimuskysymyksiin, joihin toivon löytäväni vastauksia aineistosta. Tämän tiedonkeruulomakkeen avulla käyn aineistoa läpi etsimällä sieltä lomakkeeseen kerättyjä asioita.

## 5.1 Opinnäytetyön tutkimustehtävä ja arviointikysymykset

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin vaikuttavuuden arviointi. Opinnäytetyön tarkoituksena on arvioida sitä kuinka asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi täyttää työskentelylle asetetut tavoitteet. Arviointia varten olen luonut tutkimuskysymyksiä, joihin pyrin löytämään vastauksia tutkimusta tehdessä. Oletusarvoksi asetan tutkimuksessani sen, mitä Pääkaupungin turvakoti ry:n asumisyksikkö Kilpolan palvelulla on tavoitteena tarjota asiakkaille, mitä toimintasuunnitelmiin on kirjattu, sekä mitä tuotekuvauksessa luvataan työskentelyn sisältävän. Pääkaupungin turvakoti ry:n eri toimintamuodot tuottavat palveluita perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tai sen uhan alla eläville asiakkaille ja heidän perheilleen. Näin ollen väkivalta ja sen työstäminen asiakkuuden aikana on yksi painotusalue tutkimuksessani. Lisäksi asumisyksikkö Kilpola tarjoaa tuettua asumista, jonka tavoitteena on väkivallasta irrottautuminen, tuen saaminen perheen tilanteeseen, itsenäistyminen ja käytännön asioissa avun ja tuen saaminen. Arvioinnin kohteina tulee olemaan väkivaltatyöskentely asiakkuuden aikana, väkivallasta irrottautuminen, turvallisen elämän rakentaminen, minkälaista tukea asiakkaat ovat saaneet asumisen aikana, minkälaisiin asioihin asiakkaat ovat saaneet apua ja tukea asumisen aikana ja miten asiakaskirjauksista näkyy se kuinka asiakkaiden asiakastyön suunnitelman tavoitteet ovat toteutuneet asiakkuuden aikana.

Opinnäytetyöni arviointikysymykset, joihin etsin vastauksia arvioinnista:

- Miten asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin työskentely on vastannut sille asetettuja tavoitteita?
- Miten asiakkaita on tuettu asiakasprosessin aikana selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta?



Arviointikysymyksiä olen tarkentanut pienempiin osa-alueisiin ja kysymyksiin, joiden avulla pyrin saamaan vastauksia arviointikysymyksiin:

- Miten asiakasprosessi on edennyt asumisyksikkö Kilpolassa?
- Missä asioissa asiakkaat ovat saaneet tukea asumisen aikana?
- Miten väkivaltatyö toteutuu asiakkuuden aikana?
- Miten lasten kanssa tehtävä työ on toteutunut asiakasprosessin aikana?
- Miten lasten kanssa tehtävä työ, sekä vanhemmuustyö näkyy asiakasprosessissa?
- Miten yhteistyö asiakkaan eri verkostojen kanssa on toteutunut asiakasprosessin aikana?

## 5.2 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on tavoiteperustainen arviointi. Virtanen kuvaa tavoitteisiin perustuvaa arviointia niin, että tavoitteet ovat täsmällisesti julkilausuttuja julkisen toiminnan tavoitekuvauskuvaus. Konkreettiset ja yksiselitteiset tavoitteet ovat arvioinnin täsmällisen suunnittamisen ja toteutuksen edellytys (Virtanen Petri, 2007. 88.)

Opinnäytetyössä arvioidaan asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin kokonaisvaikutavuutta sen toiminnalle asetettujen tavoitteiden valossa. Kokonaisvaikutavuus tarkoittaa sen arvioimista, missä määrin toiminnalle asetetut tavoitteet on saavutettu, sekä missä määrin vaikutukset vastaavat kyseiselle toiminnalle asetettuja tavoitteita (Virtanen 2007:89).

Opinnäytetyö on summatiivinen arviointi, jossa siis arvioinnin tavoitteena on tuottaa perusteltu arvio siitä miten toiminta on onnistunut. Summatiivisessa arvioinnissa tutkija on ensisijaisesti kiinnostunut siitä, miten toiminta on täyttänyt sille asetetut tavoitteet (Virtanen2007:93). Summatiivinen, kokoava arviointi, tarkastelee kokonaistulosta etukäteen asetettujen tavoitteiden ja odotusten välillä (Anttila 2007: 85). Opinnäytetyössäni arviointi kohdistuu siihen, kuinka asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi täyttää työskentelylle asetetut tavoitteet.

Opinnäytetyön tekijänä eli arvioijana olen itse osa organisaatiota, johon tämä arviointitutkimus kohdentuu. Näin ollen oma kokemus ja tieto asiakastyöstä ja sen tavoitteista,

tulevat vaikuttamaan arviointiin. Huomioon otettavana on kuitenkin se, että arvioijalla itsellä on vain osittainen näkemys kokonaisuudesta ja siitä syystä arvioija peilaa tutkimustuloksia teoreettiseen viitekehykseen, joka on luotu aiemmin. Lisäksi tulen hyödyntämään yhdistyksen muiden työntekijöiden näkemyksiä arvioinnin tuloksia arvioitaessa, jotta arvioinnista saisi mahdollisimman laaja-alaisen. Olen määritellyt arviointikysymysten lisäksi tarkentavia kysymyksiä, joihin pyrin löytämään vastauksia asiakaskirjauksista. Näiden lisäkysymysten ja arviointikysymysten avulla käsittelen aineistoa lopullisia arviointituloksia varten.

Opinnäytetyön arviointimittareina tulevat toimimaan asumisyksikkö Kilpolalle asetetut työn tavoitteet ja päämäärät. Näinä mittareina toimivat Pääkaupungin turvakoti ry:n toimintasuunnitelmat ja siihen kirjatut tavoitteet asumisyksikkö Kilpolalle vuosilta 2012–2014, toimintakertomukset vuosilta 2012–2014, sekä asumisyksikkö Kilpolan tuotekuvaus ja prosessikuvaus työskentelystä. Lisäksi arviointimittarina tulevat myös olemaan perhe- ja lähisuhdeväkivallan teoria liittyen väkivallasta irrottautumiseen ja selviytymiseen.

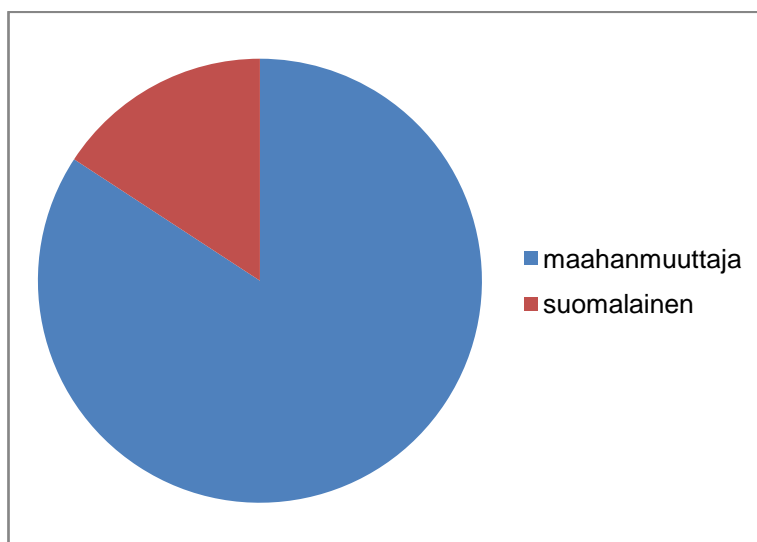
ARVIOINTIKYSYMYKSET	ARVIOINTIKRITEERIT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miten asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin työskentely on vastannut sille asetettuja tavoitteita?</li> <li>• Miten asiakkaita on tuettu asiakasprosessin aikana selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasta autetaan selviytymään jo koetusta väkivallasta</li> <li>• Asiakasta tuetaan irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta</li> <li>• Asiakasta tuetaan ylläpitämään väkivallatonta elämää</li> <li>• Asiakasta tuetaan selviytymään itsenäisessä elämässä</li> <li>• Säännölliset tapaamiset sekä aikuisille, että lapsille</li> <li>• Lapsityö kohdennetaan lasten tarpeisiin</li> <li>• Säännöllinen yhteydenpito sosiaalitoimen kanssa: alkuneuvottelu, jossa sovitaan tavoitteet työskentelylle, lisäksi jatkoneuvottelut, jossa arvioidaan asiakasprosessia asiakassuunnitelmaan kirjattujen asioiden pohjalta</li> </ul>

**TAULUKKO 1. ARVIOINTIKRITEERIT**

### 5.3 Aineisto

Opinnäytetyössäni on ollut käytettävissä valmis aineisto, joka on asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmä Sofiasta. Tätä varten olen tehnyt suostumuslomakkeen, jonka lähetin 71 asiakkaalle, jotka ovat olleet asumisyksikkö Kilpolan asiakkuudessa 2012–2014 välisenä aikana. Suostumuslomakkeita palautui allekirjoitettuna 19, joten aineistona opinnäytetyössäni on ollut 19 asiakkaan asiakaskirjaukset. Aineistoa ei tarvinnut opinnäytetyöhön erikseen kerätä, koska opinnäytetyön aineistona ovat olemassa olevat asiakasdokumentoinnit. Asiakaskirjausten käsittelyä varten olen tehnyt tiedonkeruulomakkeen, jonka avulla aineiston olen käynyt läpi. Tiedonkeruulomake on tehty arviointikysymysten pohjalta.

Aineisto koostui asumisyksikkö Kilpolan entisistä asiakkaista vuosilta 2012–2014 ja heidän asiakkuuteensa liittyvistä asiakaskirjauksista. Aineiston analysointi vaiheessa oli kaikkien asiakkaiden asiakkuudet päättynyt. Aineistosta selkeä enemmistö oli perheellisiä (15/19), eli aikuisasiakkaalla oli lapsi/lapsia mukana asumisyksikössä asuessaan ja 4 tapauksessa yksinäisiä. Maahanmuuttajien osuus aineistosta oli reilusti yli puolet (15/19). Työskentely kielenä asiakkaan kanssa oli hieman alle puolessa tapauksesta (8/19) suomi, neljässä tapauksessa englanti ja kahdessa tapauksessa käytettiin sekä englantia, että suomen kieltä. Muita työskentely kieliä olivat espanja, viro ja venäjä, koska asumisyksikössä oli tuolloin näitä kieliä osaavia työntekijöitä. Tuntipalkkaisia kielellisiä avustajia käytettiin tulkkeina asiakastapaamisissa kuudessa asiakastapauksessa ja kielet olivat viro, venäjä, vietnam, somali ja thai.

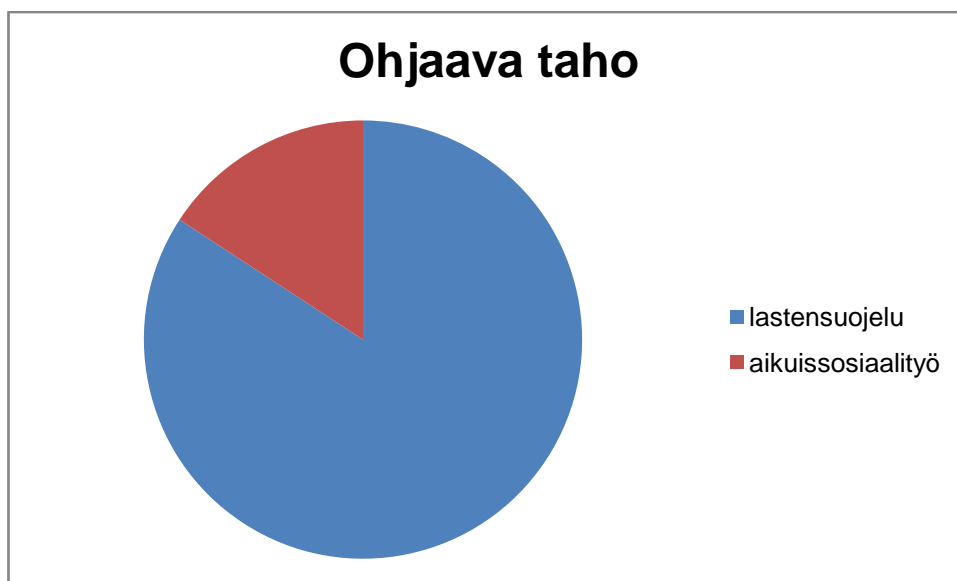


**KUVIO 1.** Maahanmuuttajat/Suomalaiset asiakkaat

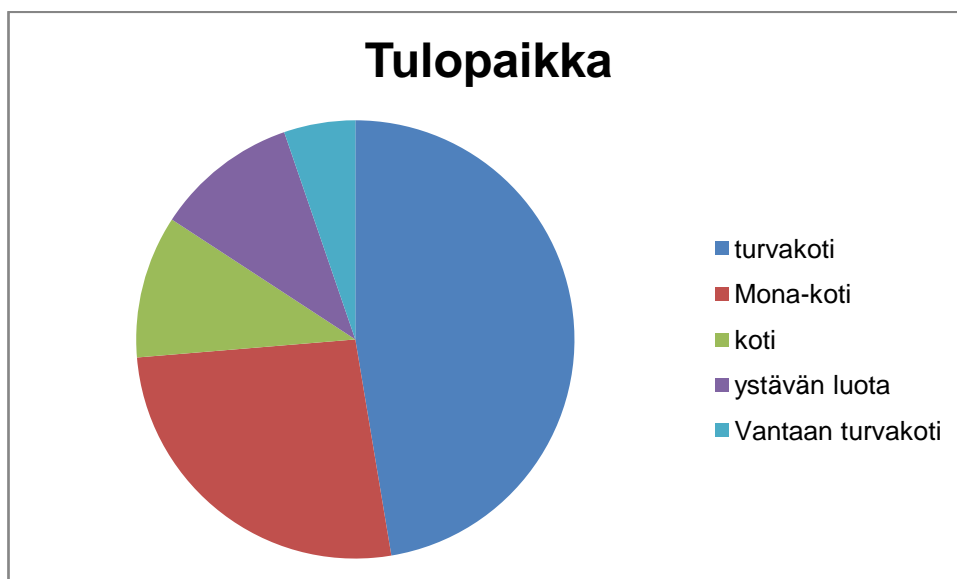


**KUVIO 2.** työskentelykieli

Asumisyksikkö Kilpolaan ohjaava taho oli lapsiperheiden kohdalla lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja yksinäisten asiakkaiden kohdalla aikuissosiaalityö. Tulopaikka asumisyksikkö Kilpolaan suurimmalla osalla asiakkaista oli yhdistyksen turvakoti (11/19). Monika-naiset liiton turvakoti Mona-kodista asumisyksikköön tuli kolme asiakasta ja Vantaan turvakodista yksi asiakas. Kaksi aineiston asiakasta tuli suoraan omasta kodista, ja kaksi asiakasta oli asunut jonkin aikaa ystävien luona, koska eivät enää omassa kodissa voineet asua. Asiakkuuksien kesto aineiston perusteella vaihteli 2,5 kuukaudesta 13 kuukauteen. Keskimääräinen asumisaika aineiston pohjalta oli 8 kuukautta.



**KUVIO 3.** ohjaava taho



**KUVIO 4.** tulopaikka

Perhe- ja lähisuhdeväkivalta ja sen uhkan kesto oli vaihdellut suuresti aineiston asiakaille. Lyhimmillään väkivalta oli kestänyt 6 kuukautta ja pisimmillään jo 20 vuotta. Väkivalta oli kestänyt 6 kuukautta yhdessä tapauksessa, vuoden ajan neljässä tapauksessa, kaksi vuotta kahdessa tapauksessa, neljä vuotta viidessä tapauksessa, viisi vuotta yhdessä tapauksessa, seitsemän vuotta kahdessa tapauksessa, kymmenen vuotta kahdessa tapauksessa ja yhdessä tapauksessa väkivalta oli kestänyt jo kaksikymmentä vuotta.



**KUVIO 5.** Väkivallan kesto

Väkivallan muodoista yleisimmät aineiston perusteella olivat henkinen väkivalta, jota oli kaikissa aineiston tapauksissa, sekä fyysinen väkivalta ja uhka (15/19), jota oli yli puolessa tapauksista. Taloudellinen väkivalta oli ollut läsnä hieman alle puolessa tapauksista (8/19), samoin kuin eristäminen (8/19). Materiaalinen(5/19) ja seksuaalinen väkivalta(4/19) olivat läsnä muutamissa tapauksissa. Muita väkivallan muotoja olivat kulttuurinen (6/19), uskonnollinen (1/19) ja hoidon tai avun laiminlyönti (4/19). Lapsi oli altistunut perhe- ja lähisuhdeväkivallalle jollain tavalla kodin ilmapiirissä tai näkemällä tilanteita kaikissa asiakastapauksissa jossa perheessä oli lapsia. Kahdessa näistä tapauksesta myös lapseen oli kohdistunut väkivaltaa. Väkivallan muodot on poimittu asiakastietojärjestelmän väkivaltatyön lomakkeesta, jonka asiakas täyttää yhdessä työntekijän kanssa tai työntekijä täyttää sen asiakkaan kanssa käymänsä keskustelujen pohjalta.



**KUVIO 6.** Väkivallan muodot



**KUVIO 7.** Lapsen tilanne suhteessa perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan.

Aineistosta ilmeni useita haasteita. Aineisto on vuosilta 2012–2014 ja aineistoa läpi käydessäni ilmeni, että näiden kahden vuoden aikana asiakaskirjausten kirjauskäytännöt on muuttunut osittain. Vuonna 2012–2013 aikana ei asiakaskirjauksiin ole ilmeisesti merkitty päivystyskäyntejä ollenkaan, joten tätä tietoa on vaikea saada aineistosta luotettavasti. Asiakastietojärjestelmässä lapsi liitetään aikuisen asiakkuuteen mukaan, jolloin aikuisen tietojen kautta näkee myös mukana olevat lapset. Aineiston asiakastapaauksissa ei kaikissa lapsia ollut liitetty aikuisen asiakkuuteen, joten kaikkien asiakkaiden osalta en ole saanut tietoa perheen lasten kanssa työskentelystä mukaan. Tämä vähentää huomattavasti tietoa siitä kuinka kyseisinä vuosina tämän aineiston kohdalla on lapsityötä toteutettu. Näissä tapauksissa oli kyseessä virheestä, koska yleensä lapsi/lapset liitetään aina aikuisen asiakkuuteen. Aineistosta on myös nähtävissä se, kuinka asiakastietojärjestelmään kirjaamisen käytännöt on muuttunut huomattavasti tuon kahden vuoden aikana. Tapaamisten sisällöstä ei ole alkuvuosilta kovin tarkkoja kirjauksia verrattuna loppuajalta. Tähän voi vaikuttaa myös eri työntekijöiden näkemys siitä, mitkä asiat on oleellisia kirjata asiakastietojärjestelmään asiakasprosessin kannalta. Aineistosta ilmeni, että kirjauksia oli tehty viiden eri työntekijän toimesta. Asiakastapaamisessa voi olla, että väkivaltaa käsitellään hyvinkin laajasti, mutta työntekijän näkemys voi olla, että asiakasprosessin seurannan kannalta riittää vain lyhyt maininta väkivaltakeskustelusta. Lisäksi yhteenveto kirjataan asiakkuuden päätteeksi aina ja liitetään asiakastietojärjestelmään. Tätä yhteenvetoa ei ollut kaikissa aineiston tapauksissa tehty tai sitä ei ainakaan ole tallennettu asiakastietojärjestelmään. Aineistosta on

nähtävissä se, että sitä ei ole luotu tutkimuskäyttöä varten, jolloin tutkimuskäytössä aineistosta voi ilmetä haasteita ja puutteita. Nämä haasteet onkin tärkeää ottaa huomioon opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa.

#### 5.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Aineiston käsittelyssä olen käyttänyt tiedonkeruulomaketta, jolla olen hakenut vastauksia kysymyksiin liittyen työn tavoitteisiin. Aineistosta nousseita asioita olen analysoinut ja esittänyt teemojen avulla. Nämä teemat olen luonut perustuen arviointikysymyksiin. Aineiston olen käsitellyt pääosin kvalitatiivisen eli laadullisen teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Laadulliseen aineiston käsittelyyn päädyin siitä syystä, että se antaa mahdollisuudet asioiden laajempaan tulkitsemiseen ja merkitysten esille tuomiseen.

Laadullisessa tutkimuksessa keskiössä on merkitysten etsiminen. Laadullisen tutkimuksen menetelmät ovat joustavammats kuin määrällisen ja antavat mahdollisuuden merkitysten etsimisille laajemmin. Tutkimusaineisto yritetään tulkita ja ymmärtää, sekä viedä ymmärrystä aineistosta alkuperäistä käsitteellisemmälle tasolle. (Ronkainen – Pehkonen - Lindblom-Ylänne - Paavilainen 2014:81–83.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään jonkin ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan pääasiassa prosesseja ja niiden merkityksiä ja ilmiön ymmärtämistä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. (Kananen 2014: 18–20.)

Perustiedot aineistosta olen käsitellyt kvantitatiivisin eli määrällisin menetelmin käyttäen apuna Excel-taulukointia. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen nähdään toisiaan täydentävinä suuntauksina. Menetelmiä käytetään usein rinnakkain ja kvalitatiivista vaihetta usein edeltää kvantitatiivinen aineiston käsittely, joka antaa perustietoja aineistosta. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2013:136–137.)

Aineiston olen numeroinut asiakastapauksittain niin, että niistä ei pysty tunnistamaan asiakkaan henkilöllisyyttä. Alussa kävin aineiston läpi etsien sieltä perustiedot asiakkaista, asiakkuuksien kestosta, tulopaikasta, väkivallan kestosta ja sen eri muodoista, sekä asiakkaiden etnisestä taustasta ja työskentelykielestä. Lisäksi poimin sieltä tiedot ohjaavasta tahosta, sekä tiedon siitä onko asiakas ollut yksin vai lasten kanssa asiakkuudessa. Lisäksi kävin aineiston läpi yleisesti lukien, jotta saan käsityksen siitä millaisia asioita aineistosta on mahdollista löytää. Aineiston olen käsitellyt suurelta osin si-



sällön analyysinmenetelmin. Sisällön analyysi on ollut teoriaohjaava analyysi. Aineistoanalyysin yksiköt olen muodostanut tutkimustehtävästä, sekä työskentelyn tavoitteista, että aiemmasta tiedosta koskien perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee hyvin paljon samankaltaisesti kuin aineistolähtöinen analyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Teorian sijaan, tutkimuksen metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysia. Aineistolähtöisen analyysin ongelmana on nähty se, että voiko tutkija kontrolloida sitä, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla, eikä tutkijan omien ennakkoluulojen saattelemana. Tämän ongelman ratkaisuna on nähty käyttää rinnalla teoriaohjaavaa analyysiä. Analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta ei perustu suoraan teoriaan. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta tässä auttaa tai ohjaa aikaisempi tieto. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole teoriaa testaavaa vaan uusia ajatuksia auki avaava. Teorialähtöisessä analyysissä aineiston abstrahoinnissa empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 95, 117.) Olen siis aineiston analyysivaiheessa luonut teemoja perustuen tutkimuskysymyksiin, sekä sen perusteella mitä asumisyksikön työn tavoitteiden mukaan asiakasprosessi pitäisi sisältää. Aineistoa ensimmäisellä kerralla läpi käytyäni, hahmotin aineistosta eri teemoja, jotka sisältyvät asiakasprosessiin. Näihin teemoihin sisältyviä asioita olen poiminut aineistosta ja ryhmitellyt ne näiden teemojen mukaisesti.

## 6 Tulokset

### 6.1 Asiakassuunnitelmat

Asiakassuunnitelmat ovat yksi tärkeä osa asiakasprosessia. Asiakkuuden alussa on tavoitteena luoda asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tällä asiakassuunnitelmalla luodaan tavoitteet työskentelylle, joita kohti työskennellään koko asiakasprosessin ajan.

Aineistosta seitsemässätoista tapauksessa oli asiakassuunnitelmat selkeästi kirjattu asiakastietojärjestelmään. Suurimmalla osalla asiakkaista tämä sama asiakassuunnitelma löytyi kirjattuna myös ensimmäisestä neuvottelu muistiosta. Ensimmäinen neuvottelu pyritään järjestämään heti asiakkuuden alussa ja tähän neuvotteluun osallistuu

asiakas, sosiaalityöntekijä sekä asumisyksikön työntekijä. Kahdella asiakkaalla asiakassuunnitelmaa ei ollut erikseen kirjattu, mutta työskentelyn tavoitteet ja toiveet löytyivät kirjauksena kuitenkin asiakkuuden alussa olevista yksilötapaamismuistioista.

Asiakassuunnitelmissa nousi esiin kuusi aihealuetta, jotka avaan tässä tarkemmin mitä nämä ovat pitäneet sisällään. Aihealueet, jotka nousivat esille, olivat tuki eroprosessissa, vaihtoehtojen miettiminen, itsenäistymisen tukeminen, väkivaltatyöskentely, vanhemmuuden tukeminen ja lasten kanssa työskentely.

Tuki eroprosessissa mainittiin yhtenä tavoitteena yli puolessa aineiston asiakassuunnitelmista (12/19). Tuki eroprosessissa piti sisällään eroprosessin läpikäymistä sekä eroprosessiin liittyvien asioiden hoitamisessa tukemista ja avustamista tai yleisesti eroprosessi tukeminen ja vahvistuminen. Lisäksi lasten asioissa toivottiin saada aikaiseksi sopimuksia tai yleisesti lasta koskevien sopimusten ja prosessien tiedon antoa ja siinä tukemista.

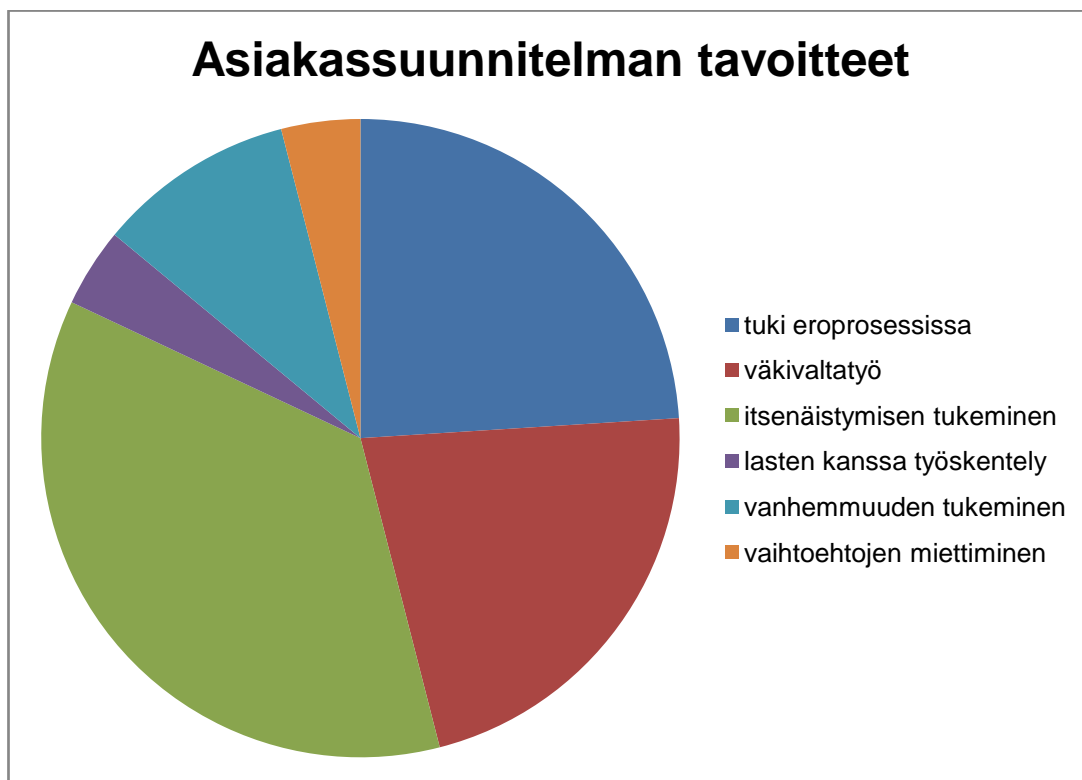
Vaihtoehtojen miettiminen asumisen aikana mainittiin kahdessa asiakassuunnitelmassa. Tämä sisälsi vielä toiveen yhteen palaamisesta puolison kanssa ja että tämä saisi apua itselleen, jotta väkivallan kierre saataisiin katki. Yleisesti myös eri vaihtoehtojen miettiminen, ero tai yhteenpaluu puolison kanssa mainittiin.

Itsenäistymisen tukeminen mainittiin kaikissa aineiston asiakassuunnitelmissa. Tähän sisältyivät suurilta osin käytännön asioiden hoitamisen opettelu ja tukeminen asumisen aikana. Uuden asunnon hakeminen ja erilaisten kelan etuuksien ja toimeentulotuen hakeminen sisältyivät tähän. Usean kohdalla mainittiin se, että näiden selvittämisessä toivottiin tukea ja sitä että näitä etuuksia oppisi itsenäisesti hakemaan tulevaisuudessa. Yleisesti raha-asioiden hoitamisessa tukeminen oli myös mainittu, sekä kahdessa tapauksessa toive saada tukea velkojen selvittelyyn. Tietoa yleisesti omista oikeuksista, yhteiskunnasta ja oleskelulupaprosesseista olivat myös konkreettisia tavoitteita itsenäistymisen tukemisessa. Lisäksi suomen kielen kurssille pääseminen, sekä opiskelupaikan tai työpaikan löytäminen olivat myös tavoitteita. Yleisesti myös verkostojen luominen ja tulevaisuuden suunnittelu olivat myös tavoitteita työskentelylle.

Väkivaltatyöskentely oli selkeästi yksi erillinen tavoite työskentelylle, joka mainittiin yhdessätoista asiakassuunnitelmista. Tämä sisälsi yleisesti toiveen väkivallan läpi käymisestä tai väkivaltakeskustelut. Lisäksi väkivaltaan liittyviä aiheita olivat turvallisuus ja

sen lisääntyminen asumisen aikana, sekä rajaamisen harjoittelu suhteessa väkivallan tekijään.

Lasten kanssa työskentely sekä vanhemmuuden tuki olivat asiakassuunnitelmien aiheita, jotka mainittiin yhteensä seitsemässä aineiston asiakassuunnitelmista. Lasten kanssa työskentely sisälsi toiveen lasten säännöllisistä tapaamisista. Vanhemmuuden tukeminen piti sisällään keskustelut vanhemmuudesta eron jälkeen, sekä tuki ja apu kommunikoinnissa lasten asioissa toisen vanhemman kanssa ja sen harjoittelu, sekä toivottiin apua ja tukea lapsen hoitoon liittyvissä asioissa.



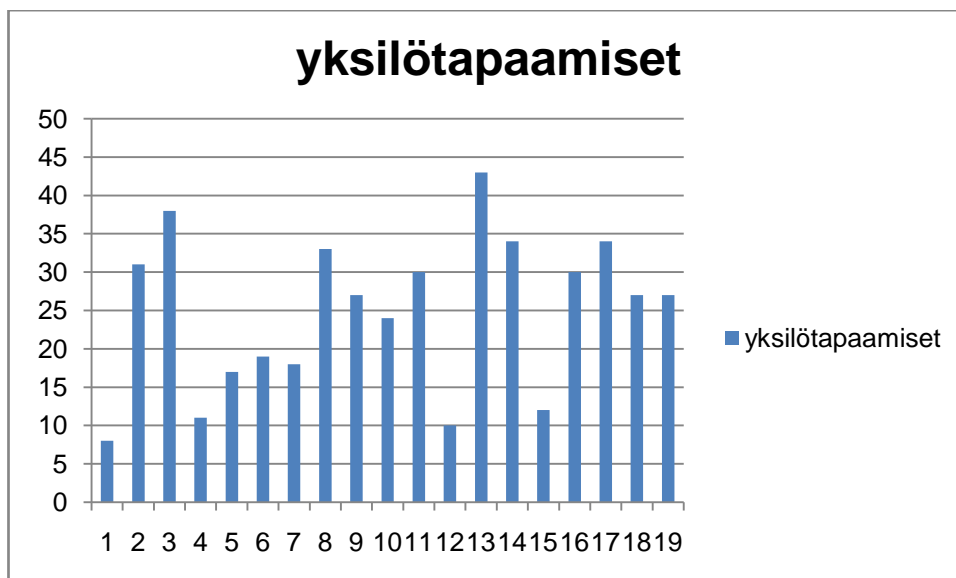
**KUVIO 8.** Asiakassuunnitelman tavoitteet

Neuvottelut sosiaalitoimen kanssa asiakkuuden aikana näytti aineiston valossa olevan tilanteita, jossa asiakassuunnitelmat tarkistettiin ja päivitettiin tarvittaessa. Näissä neuvotteluissa käytiin läpi asioita jota ensimmäisessä neuvottelussa oli asiakassuunnitelmaan asetettu tavoitteeksi ja asiakassuunnitelmia päivitettiin sen hetkisen tilanteen mukaan.

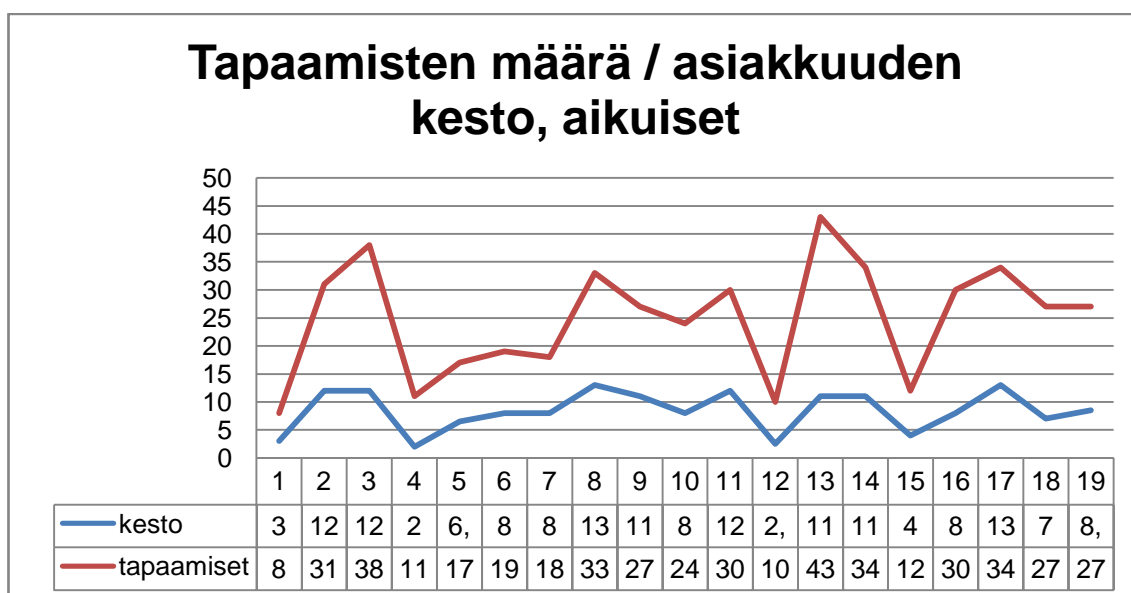
## 6.2 Yksilötapaamiset

Asumisyksikkö Kilpolan työn tavoitteet on tarjota asiakkaalle säännöllisesti yksilötapaamisia, mikä käytännössä tarkoittaa kerran viikossa tapaamisen oman työntekijän kanssa. Yksilötapaamisten lisäksi asiakkaiden käytettävissä on päivystys joka arkipäivä muutaman tunnin ajan, jonne he voivat hakeutua minkä tahansa tuen ja avun tarpeen kanssa. Näitä päivystyskäyntejä ei ole aineistosta pystytty ottamaan, koska asiakastietojärjestelmään ei ole kyseisiä päivystyskäyntejä merkitty koko ajanjakson 2012–2014 ajan, ainoastaan osittain. Tästä syystä tämä yksilötapaamisten määrä ei anna todellista kuvaa siitä kuinka paljon asiakkaiden kanssa on tavattu, ainoastaan suunnitellut yksilötapaamiset. Joidenkin asiakkaiden kohdalla voi olla että tapaamisia tulee lähes joka arkipäivä päivystyksessä käytännön asioiden ohjauksessa ja neuvonnassa, sekä muiden mahdollisten akuuttien asioiden selvittelyssä tai hoitamisessa.

Aineiston perusteella asiakkaiden yksilötapaamisten määrä vaihteli suhteessa asiakkuuden keston. Aikuistyössä yksilötapaamisia oli pääsääntöisesti säännöllisesti, peruuntuneita tapaamisia oli asiakkaiden taholta, mutta ei asumisyksikön työntekijöiden taholta. Joitakin yksittäisiä eroja yksilötapaamisten määrissä oli, mutta pääosin tapaamisia näyttäisi toteutuneen säännöllisesti. Syitä tapaamisten vähyydelle näissä yksittäistapauksissa ei aineistosta löytynyt peruuntuneiden tapaamisten muodossa tai mitään muutaakaan syytä. Yksilötapaamisia on tavoite järjestää kerran viikossa, viikot jolloin järjestetään neuvottelu sosiaalitoimen kanssa, korvaa tämä yksilötapaamisen. Lisäksi jos ajanjaksolle osuu juhlapyhät, voi kyseiseltä viikolta jäädä tapaamiset väliin. Kuviosta 10 näkee kuitenkin että tapaamisten määrä suhteessa asiakkuuden kesto, kulkee linjassa sen kanssa, että pidemmissä asiakkuuksissa on tapaamisten määrä myös suurempi. Joitain poikkeuksia näyttäisi olevan.

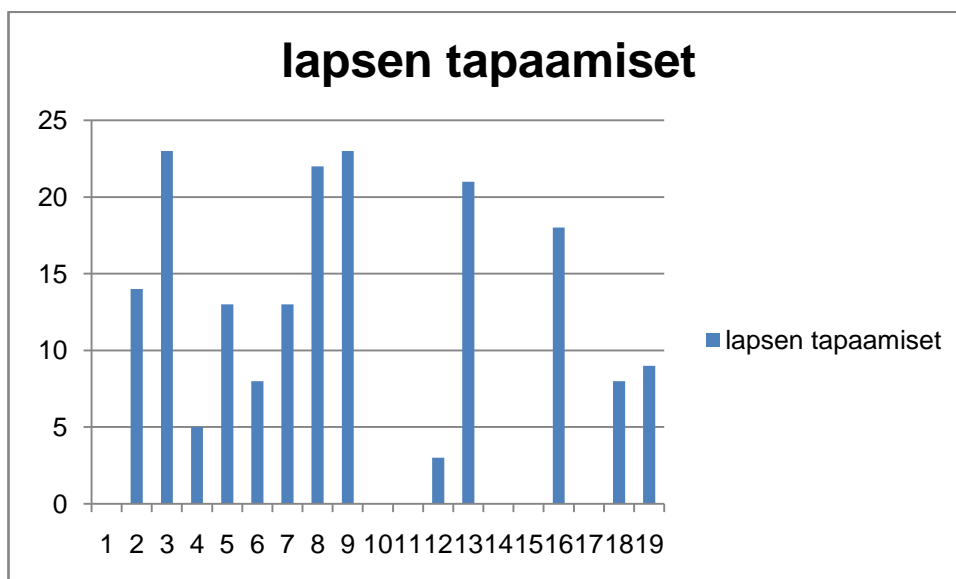


KUVIO 9. yksilötapaamiset aikuistyö

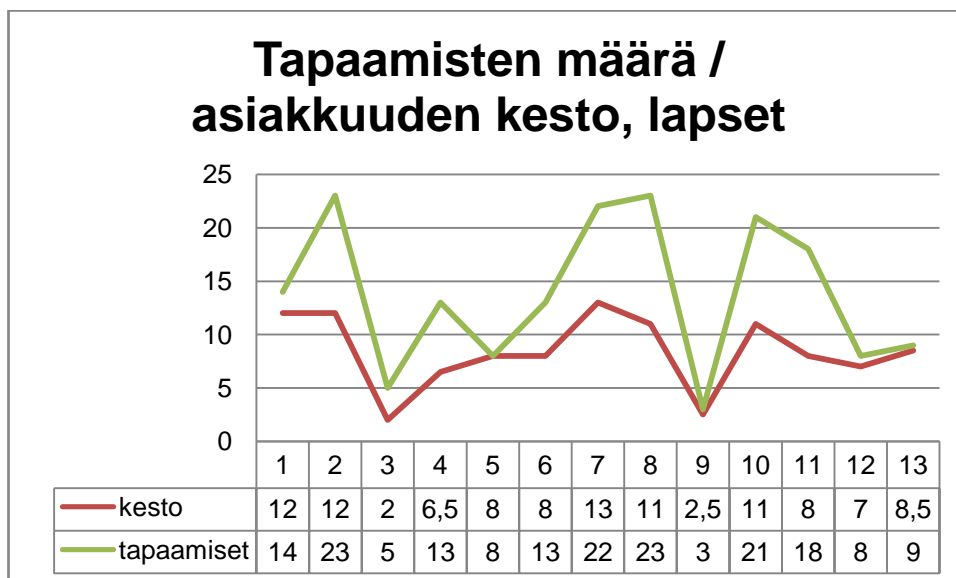


KUVIO 10. Tapaamisten määrä/asiakkuuden kesto (aikuistyö)

Lapsityön tapaamisten määrä oli selkeästi vähäisempi kuin aikuistyön yksilötapaamisten. Tämä voi osaltaan selittyä sillä, että lapset ovat olleet päivisin koulussa tai päiväkodissa ja näin ollen yksilötapaamisia ei joka viikolle ole saatu järjestettyä. Asumisyksikössä on yksi lapsityöntekijä joka tapaa kaikkia lapsia. Sijaiskäytäntöä lapsityöntekijälle ei ole kyseisenä ajanjaksona ollut, sekä kyseinen lapsityöntekijä on tehnyt 80 % työaikaan, joten nämä asiat voivat selittää osin tapaamisten vähäistä määrää. Tämä on kuitenkin asia, johon on syytä kiinnittää huomioita, koska työn tavoitteet ovat kuitenkin, että myös lapsia tavataan asumisen aikana säännöllisesti.



**KUVIO 11.** Yksilötapaamiset lapsityö



**KUVIO 12.** Tapaamisten määrä/ asiakkuuden kesto (lapsityö)

### 6.3 Väkivaltatyöskentely

Perhe- ja lähisuhdeväkivallan kohteeksi joutuminen etenkin läheisen ihmisen taholta, aiheuttaa psyykkistä traumatisoitumista. Asianmukainen väkivaltakokemusten käsittely on toipumisen ja selviytymisen kannalta tarpeen, etenkin silloin kun hyvinvointi ja elämänlaatu ovat merkittävästi heikentyneet väkivallan vuoksi ja asiakas on jumiutunut kokemuksiinsa. (Väänänen 2011: 113.)

Väkivaltatyöskentely näyttäisi aineiston perusteella kulkevan mukana koko asiakasprosessin ajan. Väkivaltatyöskentely aineistossa näyttäisi sisältävän suhteen historian ja väkivallan ilmenemisen läpikäymistä asiakkaan kanssa. Asiakkaiden kanssa käytiin keskusteluissa läpi erilaisia väkivallan muotoja, jota oli suhteen aikana ilmennyt, sekä sitä minkälainen vaikutus väkivallalla oli ollut asiakkaan elämään. Husson(2003) mukaan väkivallasta puhuminen nähdään yhtenä tärkeänä asiana selviytymisen kannalta. Väkivallasta puhuminen ja etenkin vastavuoroiset keskustelut, ymmärretyksi, tunnistetuksi ja tunnustetuksi tulemisen kokemuksilla on keskeinen rooli selviytymisessä. (Husson 2003: 253.)

Erilaisten tunteiden käsittely liittyen irrottautumisprosessiin väkivallasta, oli läsnä myös väkivaltatyöskentelyssä. Tunteet liittyivät yksinäisyyden tunteeseen, omaan jaksamiseen prosessissa, ahdistuksen tunteisiin, sekä pelkoon siitä kuinka väkivallan tekijä reagoi suhteesta irrottautumiseen. Ojuri (2004) kirjoittaa tutkimuksessaan siitä, että tiedon tarjoaminen väkivallasta voi olla merkityksellisestä asiakkaan selviytymisen kannalta. Sen myötä oikaistaan vääriä ja puutteellisia käsityksiä väkivallan olemuksesta ja muodoista. Lisätessään asiakkaan tietoa väkivaltailmiöstä ja sen seurauksista voi tämä rohkaista asiakasta puhumaan kokemuksistaan. (Ojuri 2004:144.)Ainoastaan yhdessä asiakastapauksessa ei väkivaltaa ollut käsitelty. Tämä johtui kirjausten mukaan siitä, että asiakas oli ilmoittanut jo tavoitteita luodessa, että ei halua käydä keskusteluja suhteen historiasta tai siinä koetusta väkivallasta. Asiakas kertoi, että oli päätöstä jo miettinyt kauan ja olivat kumppanin kanssa saaneet tehtyä yhteisymmärryksessä eropäätöksen, jonka kumppani oli hyväksynyt. Asiakas kertoi toivovansa, että haluaa keskittyä tulevaisuuden rakentamiseen ja miettimiseen.

Henkisen väkivallan jatkuminen irrottautumisprosessissa näkyi aineistossa kolmessa toista tapauksessa. Näissä tapauksissa käytiin keskustelua siitä kuinka kumppani pyrki pitämään yllä yhteydenpitoa toistuvasti, uhkailut tai kontrollointi jatkuivat yhteydenpidossa puheluissa tai viesteissä, sekä suhteesta irrottautuneen osapuolen syyllistäminen tämän päätöksestä. Näissä tapauksissa keskustelua käytiin useaan kertaan siitä kuinka asiakas voisi harjoitella yhteydenpidon rajaamista esimerkiksi sillä että hänen ei tarvitse reagoida ja vastata viesteihin ja puheluihin joka kerta. Keskustelua käytiin siitä kuinka yhteydenpidon voisi rajoittaa vain koskemaan lasta koskeviin asioihin, sekä asiakkaan omista oikeuksista tehdä irrottautumis päätös väkivaltaisesta suhteesta. Koskelainen kirjoittaa siitä, kuinka väkivaltaisesta suhteesta irrottautuessa tarvitaan jämäkkyttä, rajoja ja selkeää viestintää ja se vaatii harjoittelua asiakkaalta. Naisen osatessa

toimia selkeästi ja määrätietoisesti, yhteistoimintaan entisen kumppanin kanssa tulee ryhtyä. (Koskelainen 2001: 59.) Turvallisuus oli läsnä näissä tapauksissa yksilötapauksien keskusteluaiheina. Turvallisuutta käsiteltiin siitä näkökulmasta mitä asioita olisi hyvä ottaa huomioon liikkuesssa julkisilla paikoilla, sekä siitä että asiakkaan ei tarvitse päästä kumppania nykyiseen asuntoonsa, sekä turvasuunnitelma luotiin siltä varalta jos asiakas joutuu tilanteisiin tai kohtaamisiin, jossa kokee olonsa uhatuksi. Pohjoisvirta (2011) kirjoittaa siitä, että kun tuetaan väkivallan katkaisua ja väkivallasta selviytymistä, on tärkeää käsitellä turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelman tekeminen on tärkeää jo alkuvaiheessa työskentelyä. Väkivallan riskien arviointia ja turvallisuuden lisätoimia ei voida erottaa väkivaltaa kokeneen kanssa muusta työskentelystä, vaan ne kulkevat työskentelyssä mukana. (Pohjoisvirta 2011: 133.)

Rikosprosessia ja siihen liittyviä asioita käytiin läpi aineiston perusteella seitsemässä asiakastapauksessa. Keskustelut sisälsivät yleisesti tiedon antamista rikosprosessista ja rikosilmoituksen tekemisestä, tunteiden läpi käymistä tuleviin oikeudenkäynteihin tai jo saatuihin oikeudenpäätöksiin.

#### 6.4 Tuki eroprosessissa

Ero on elämäkriisi, jossa on tärkeää saada riittävästi tukea ja apua. Eronneen mielentila voi aiheuttaa sen, ettei hän ole psyykkisesti riittävän vahva pitämään kiinni omista oikeuksistaan ja voi sovun säilyttämisen vuoksi alistua kohtuuttomiin vaatimuksiin puolison taholta. Tunteet syyllisyydestä voivat aiheuttaa sen, että suostutaan sopimuksiin, jotka ovat itselle epäsuotuisia. (Kiiski 2012:171.) Riittävä tiedon saanti eroprosessista ja sen eri vaiheista, sekä omista oikeuksista erotilanteessa on tästä syystä erittäin tärkeää.

Aineistosta ilmeni, että kaikissa tapauksissa asiakas päätyi irrottautumaan väkivallan tekijästä niin, että päätyi asumisen aikana eropäätökseen. Eroprosessi ja sen läpikäyminen näyttäytyi olevan iso osa asiakasprosessia koko sen ajan. Ainoastaan yksi tapaus oli sellainen, jossa väkivallan tekijä oli muu sukulainen kuin kumppani. Tässäkin tapauksessa kuitenkin käytiin läpi siihen liittyviä tunteita, sekä uudenlaisen suhteen harjoittelua, jotta väkivalta ja sen uhka ei olisi enää läsnä tulevaisuudessa. Eroprosessi aiheena sisälsi asiakasprosessin aikana laajalti tiedon antamista yleisesti avioeron hakemisesta, sekä hakemuksen täyttämisen opastamisesta, mutta myös tiedon tarjoa-



mista liittyen yhteisiä lapsia koskevien sopimusten tekemiseksi. Aineistosta näyttäytyi selkeästi eropäätöksen eriaikaisuus. Asiakkaat joutuivat kohtaamaan sen, että toinen osapuoli ei ollut valmis vielä eroon ja kävivät hyvin paljon keskustelua entisen kumppanin kanssa siitä aiheesta ja joutuivat myös harjoittelemaan oman jaksamisensa vuoksi keskustelujen rajaamista aiheesta. Yli puolessa (14/19) tapauksista asiakasprosessissa kulki mukana aiheet lapsia koskevien virallisten sopimusten tekeminen. Aineiston asiakkaille tarjottiin tietoa yleisesti sopimuskäytännöistä, eri sopimusvaihtoehdoista, sekä sovittelu ja lastenvalvojapalveluista ja sopimusten saamisesta käräjäoikeuden päätöksellä. Kahdeksassa asiakastapauksessa, lopulliset päätökset koskien lasten asumista, huoltoa, elatusta ja tapaamisia, syntyivät käräjäoikeuden päätöksellä. Kahdessa tapauksessa lasten tapaamisten suhteen tuli päätös valvotuista tapaamisista. Yhdessä tapauksessa käräjäoikeus teki päätöksen siitä, että tapaamisia ei toteuteta toistaiseksi, ennen kuin sosiaalitoimen selvittely on tehty. Tämä liittyi siihen, että lapsi toi esille toistuvasti sitä, että ei halua toista vanhempaansa tavata.

Asiakkaiden kanssa käytiin myös keskustelua seitsemässä asiakastapauksessa siitä kuinka vanhemmat sopivat lasten ja toisen vanhemman välisiä tapaamisia ennen virallisten sopimusten syntymistä. Asiakkaat kävivät läpi tapaamisissa keskustelujaan toisen vanhemman kanssa ja sitä minkälaisia tapaamisjärjestelyjä he olivat sopineet. Asiakkaat toivat esille tunteita liittyen tapaamisiin, haasteita sopimusten tekemisessä, sekä pelkoaan liittyen tapaamisiin. Asiakkaiden kanssa oli käyty keskusteluja vanhemmuuden jatkumisesta eron jälkeen ja sitä kuinka he voisivat harjoitella kommunikoinnin rajaamista ainoastaan lasta koskeviin asioihin, jos kommunikointi muuten oli haasteellista. Yhteistyössä Jussi - työn kanssa järjestettiin myös parineuvotteluja tarpeen mukaan, osapuolten miettiessä suhteen tulevaisuutta.

Avioliiton rikkoutuessa on usein seurauksena erilaisia kuorimittavia tunteita, joita eronnut joutuu käsittelemään. Vaikka ihminen haluaa itse erota, siitä huolimatta hän joutuu työstämään avioeroon liittyviä tunteita, jotka voivat olla hyvinkin kuormittavia. Näiden kuormittavien tunteiden käsittely on yksi avioeron suurimmista haasteista (Kiiski, 2012. 164) Aineiston asiakkaiden kanssa käytiin keskustelua yleisesti eroprosessista, neuvottiin avioeron hakemisessa, sekä annettiin tietoa lasta koskevien sopimusten tekemisessä. Tämän lisäksi käytiin keskustelua tunteista liittyen eroon, sekä kommunikoinnissa ilmenneissä haasteissa ja sitä kuinka kommunikointi voisi eron jälkeen jatkua lasten asioissa. Kahdessa tapauksessa asiakkaat pohtivat suhteen tulevaisuutta asumisyksikköön tullessa, mutta asiakasprosessin aikana päätyivät eroratkaisuun. Näissä tapa-

uksissa keskusteltiin suhteen hyvistä ja huonoista puolista, sekä asiakkaan omista toiveista parisuhteesta. Yhdessä tapauksessa väkivallan tekijä oli muu sukulainen kuin kumppani. Muutoin kaikissa muissa tapauksissa asiakkailla oli asumisyksikköön tullessa jo eropäätös tehtynä, johon liittyviä tunteita he käsittelivät asiakasprosessin aikana.

Avioero tuottaa usein vanhemmille kielteisiä tunnereaktioita ja näin käy usein myös lapsille. Avioeron ristiriidat usein hankaloittavat lapsiin liittyvien sopimusten tekemistä ja niiden noudattamista. Lisäkuormitusta eronneille voi tuoda se, jos lapsia käytetään ristiriitojen välikappaleina. Vanhemmilla on usein huolta eron vaikutuksesta lapsen elämään ja lapsilla on aikuisten tavoin erossa kuormittavia tunteita käsiteltävänä. (Kiiski 2012: 177–181.) Erotilanteessa on tärkeää, että vanhemmat saavat apua ja tukea siihen, kuinka lasta voisi auttaa ja tukea erossa, sekä omaa jaksamistaan lisätä arjessa.

Vanhemmuudesta käytiin aikuistyössä keskusteluja asiakkaan kanssa kolmessatoista tapauksista. Keskustelut liittyivät vanhemmuuteen eron jälkeen, sekä siihen kuinka kommunikointi ja yhteydenpito olisi mahdollista toteuttaa eron jälkeen. Lisäksi käytiin keskusteluja lapsen kasvusta ja kehityksestä, sekä lapsen altistumisesta väkivallalle kotona ja sen vaikutuksista lapseen. Keskustelua käytiin myös eron vaikutuksesta lapsiin, sekä siitä kuinka lapset ovat äidin näkemyksen mukaan kokeneet toisen vanhemman tapaamiset. Yhdessä tapauksessa käytiin keskustelua äidin kanssa lapsen fyysisestä kurittamisesta ja siitä, että se ei ole sallittua.

## 6.5 Itsenäistymisen tukeminen

Itsenäistymisen tukemisella tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan kaikkia asioita, joiden avulla on asiakasprosessin aikana lisätty asiakkaan tietoisuutta asioiden hoitamisesta, sekä kielen opiskelusta että tulevaisuuden suunnitelmien tekemistä ja omista oikeuksista ja mahdollisuuksista tiedon lisäämistä. Ojuri (2004) kirjoittaa tutkimuksessaan siitä kuinka useat naiset ovat nähneet merkittävänä tiedon saamisen väkivallasta, sekä siihen liittyvät lainsäädännöt ja tukijärjestelmät. Tämän lisäksi tärkeänä on nähty konkreettinen auttaminen asioiden hoitamisessa. (Ojuri 2004:170.) Nyqvist (2001) kirjoitti myös samanlaisesta käytännön tuen tarpeesta ja avun tarpeen moninaisuuden tunnistamisesta. Avuntarve tulisi nähdä kokonaisuudessa ja tuen tarve on usein käytännön arkielämän vaikeuksista selviytymiseen liittyvät asiat, kuten lähestymiskiellon hakemisessa avustaminen. (Nyqvist 2001:184.)

Asuntohakemuksia täytettiin kaikkien asiakkaiden kanssa heti asiakkuuden alkuvaiheessa, sekä lisättiin asuntohakemuksia ja päivitettiin jo voimassaolevia koko asiakkuuden ajan. Raha-asioissa avustaminen, opastaminen ja neuvonta oli mainittu kahdeksassatoista asiakastapauksessa. Asiakkaille kerrottiin yhteiskunnan tarjoamista tuista ja etuuksista, sekä opastettiin hahmottamaan sitä, mistä kaikkialta asiakkaat saavat rahaa ja mistä syystä. Tämä sisälsi kelaetuuksien ja toimeentulotuen hakemista, sekä päätösten läpi käymistä yhdessä. Lisäksi asiakkaiden kanssa käytiin konkreettisesti läpi heidän tulojaan ja menojaan, sekä harjoiteltiin laskujen maksamista verkkopankissa ja opastettiin hahmottamaan näin sitä, kuinka paljon heillä on käytettävissään rahaa elämiseen pakollisten menojen jälkeen. Työvoimatoimiston asiakkuuden ja työttömyyspäiväraha hakemuksen täyttämisen opastettiin ja neuvottiin myös näissä tapauksissa. Vuokranmaksua seurattiin kuukausittain, sekä opastettiin sen maksamisessa. Lisäksi asiakkaita autettiin, tuettiin ja neuvottiin velkojen hoitamisessa ja kahdessa tapauksessa neuvottiin ja autettiin pääsemään velkaneuvontaan vanhojen velkojen johdosta. Yhden asiakkaan kohdalla ei ollut mainintaa näiden etuuksien ja raha-asoiden hoitamisen opastamisesta. Kyseisen asiakkaan asiakkuus kesti 3,5 kuukautta hänen saatuaan asuntotarjous. Kyseinen asiakas oli myös työelämässä, joten tästä syystä varmaankaan ei tarvetta etuuksien hakemiselle ollut.

Kahdeksan asiakkaan kohdalla aineistossa mainittiin suomenkielen kurssille tai työharjoitteluun hakeutuminen. Asiakkuuden aikana asiakkaita autettiin hakeutumaan työvoimatoimiston kautta kielikurssille, heitä opastettiin ja neuvottiin käytännön asioissa liittyen kurssiin tai työharjoitteluun. Työvoimatoimisto oli taho joka suurimman osan asiakkaiden kohdalla järjesti kurssi tai työharjoittelupaikan, kahden asiakkaan kohdalla he hakeutuivat ilmaiselle järjestön kurssille työvoimatoimiston kurssipaikkaa odottaessa.

Oleskelulupahakemuksissa ja niiden etenemisessä ohjeistettiin ja neuvottiin asiakkaita neljässä tapauksessa. Tämä tarkoitti kirjausten perusteella käytännössä hakemusten täyttämisen avustamista, neuvomista sen suhteen minne hakemus tulee toimittaa, sekä sitä mistä asian etenemistä voi tiedustella. Lisäksi asiakkaita autettiin ja tuettiin lääkäri-, ja neuvola-, lastenvalvoja-, oikeusaputoimisto-, sekä velkaneuvonta aikojen varaamisessa. Postia käytiin läpi usean asiakkaan kanssa, joka tarkoitti postin lukemista asiakkaan pyynnöstä ja sen selittämistä asiakkaalle.

## 6.6 Lapsityö

Opinnäytetyön aineistossa enemmistössä tapauksista asiakkaalla oli lapsi/ lapsia mukana asumisyksikössä. Aineistosta kahdessatoista tapauksesta lapset oli liitetty aikuisen asiakkuuteen, jolloin myös näitä kirjauksia pääsi analysoimaan. Kolmen asiakkaan kohdalla asiakkaalla oli selkeästi aikuisen kirjauksista nähtävissä, että hän asui asumisyksikössä lastensa kanssa, mutta koska asiakkuuksia ei ollut liitetty yhteen, ei lapsityön muistioita päässyt lukemaan. Näissä kolmessa tapauksessa on tapahtunut virhe, koska lapsi/lapset liitetään aina aikuisen asiakkuuteen. Kahdessa lapsityön asiakkuudessa oli maininta lasten kanssa kotitilanteesta keskustelut ja siihen liittyvien tunteiden läpi käymistä nallekorttien (tunnekortit) avulla. Kaikissa muissa tapauksissa työskentely oli kirjattu leikkimiseksi, askarteluksi, ulkoiluksi, pelaamiseksi tai ulkoiluksi puistoissa lapsen kanssa. Neljän lapsen kohdalla oli maininta lapsiryhmiin osallistumisesta ja muiden lasten kanssa leikkimisestä. Vanhemmuuskeskusteluja oli käyty lapsityössä aineiston perusteella seitsemässä tapauksessa. Nämä vanhemmuuskeskustelut sisälsivät aiheita lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyen, väkivallan vaikutukset lapseen, tai lapsen väkivaltainen käytös, sekä lapsen reagointi erotilanteeseen. Lisäksi vanhemmuuskeskusteluissa mainittiin neuvonta ja opastus lähialueen lapsiperheiden palveluissa, sekä koulu ja päiväkotiyhteistyö, sekä opastus päiväkotihakemuksen täyttämässä. Kotikäyntejä oli lapsityössä tehty kahdeksassa tapauksessa. Näissä oli käyty keskusteluja myös lapsen kasvuun liittyen. Neljässä asiakastapauksessa oli käyty sekä vanhemmuuskeskustelu, että tehty kotikäynti. Oranen ja Laaksamo (2003) kirjoittavat siitä kuinka vanhemmuustyön yksi tärkeä merkitys on siinä, että se voi havahduttaa äidin näkemään perheen tilanteen lapsen näkökulmasta. Tällöin usein väkivallan vaikutukset ja seuraukset realisoituvat. Vanhemmuustyöllä on parhaat onnistumisen edellytykset silloin kun äiti saa myös samanaikaisesti itselleen apua. (Oranen – Laaksamo 2003: 249.)

Lapsityön osalta tulokset jäivät erittäin vähäiseksi opinnäytetyössä. Aineistosta on nähtävissä se, että asiakaskirjauksia ei ole tehty tutkimuskäyttöä varten ja näin ollen kirjatukset vaikuttivat erittäin vähäisiltä ja niukoilta. Aineiston valossa näyttäisi siltä, että väkivaltatyöskentelyä ei pysty todentamaan lapsityön osalta kirjauksista. Ainoastaan kahden lapsen kohdalla oli yksittäiset maininnat tunteiden käsittelystä liittyen kotitilanteeseen. Vanhemmuuskeskustelujen määrä oli yllättävän vähäinen aineiston perusteella, ainoastaan seitsemässä asiakastapauksessa oli kirjattu vanhemmuustapaaminen, neljässä näistä tapauksista oli lisäksi tehty kotikäynti. Kotikäyntejä oli tehty kaiken kaikk-

aan kahdeksassa aineiston tapauksessa. Voisi kuitenkin ajatella että kotikäynnin aikana on käyty vanhemmuuskeskustelu, joten näin ollen vanhemmuuskeskustelujen määrä olisi näin ollen yhdessätoista aineiston tapauksista. On kuitenkin tärkeää muistaa, että aineisto ei välttämättä kerro lapsityön todellista sisältöä. Kävin tuloksia läpi asumisyksikön vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, joka toi esille, että lapsityön kirjausten osalta ollaan järjestämässä koulutusta, sekä muutoinkin tarkentamassa kirjausta sekä työskentelyä. Lapsityötä ollaan tällä hetkellä asumisyksikössä kehittämässä entisestään lasten tarpeita enemmän kohtaavammaksi ja myös tähän ollaan järjestämässä koulutusta tulevaisuudessa.

Lapsityö asumisyksikössä on usein turvallista läsnäoloa lapselle, ja luottamuksen syntyminen perustuu läsnäoloon ja yhdessä arkisten asioiden tekemiseen. Tämä voi olla yksi syy miksi kirjaukset näyttäytyvät vähäisiltä. Maininta kirjauksissa leikistä tai pelaamisesta, voi vaikuttaa lyhyeltä, eikä tuo esille väkivaltatyöskentelyä, mutta tapaamisen sisältö on voinut olla lapselle merkittävä turvallisuutta lisäävä tekijä. Lasten tapaamiset pyritään järjestämään yleensä samaan aikaan kuin aikuisella on tapaaminen. Lapset ja nuoret ovat usein kuitenkin päiväkodissa tai koulussa ja tästä syystä tapaamisten määrä ei välttämättä ole yhtä suuri kuin aikuistyön osalta. Lapsityön merkitys asumisyksikössä on tukea lasta elämäntilanteessa ja tapaamisia pyritään järjestämään säännöllisesti. Todellisuudessa lapsityö on läsnä asumisyksikössä joka päivä jollain tavalla. Päivystysaikana voi päivystäjänä usein olla lapsityöntekijä, jolloin päivystyskäyntien yhteydessä voi syntyä erittäin merkittäviä vanhemmuuskeskusteluja aikuisasiakkaiden kanssa. Lapsityön tarkoitus on olla läsnä ja tavata lapsia säännöllisesti, kuitenkin jos lapsen tilanne on sellainen, että hänen asiansa ovat hoidossa ja lapsen arki rullaa normaalisti, voi lapsityön tarve jäädä säännöllisiin yksilötapaamisiin.

## 6.7 Yhteistyö verkostojen ja viranomaisten kanssa

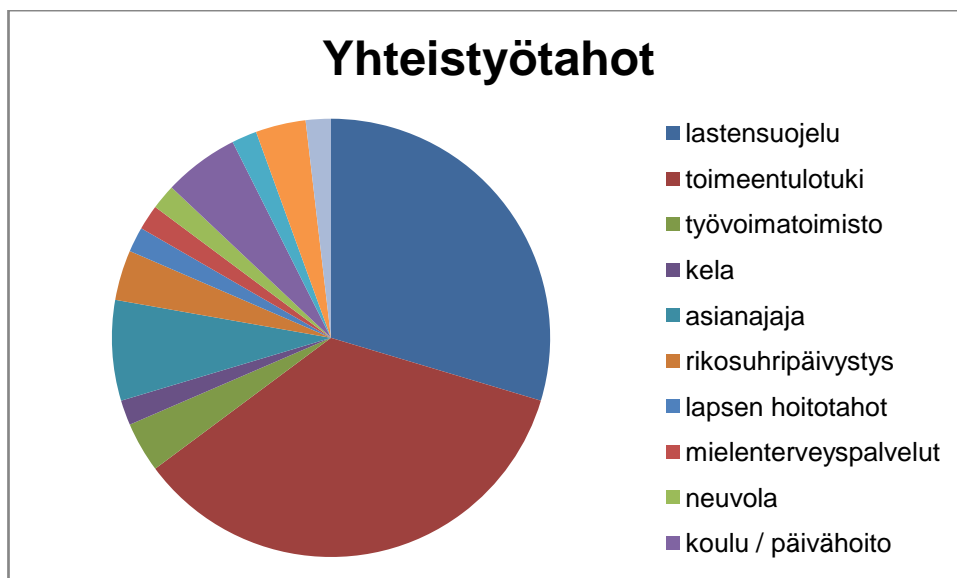
Asumisyksikön työskentely näyttäisi sisältävän runsaasti yhteistyötä eri viranomaisten ja yhteistyötahojen kanssa koko asiakkuuden ajan. Lastensuojelun sosiaalityö ja aikuissosiaalityö ovat tahot jotka kulkevat mukana lähes poikkeuksetta koko asiakkuuden ajan. Asiakkaat, joilla on lapsia mukana, on lähettävätaho lastensuojelu. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa oli kaikkien asiakkaiden kohdalla, joilla oli lapsia mukana, ainakin yksi neuvottelu asiakkuuden aikana, jossa oli mukana asiakkaan ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän lisäksi asumisyksikön työntekijä. Kaikkien näiden asiakkaiden kohdalla oli ainakin yksi neuvottelu, joka käytiin asiakkuuden alussa. Neuvottelus-

sa käytiin läpi perhetilannetta ja väkivaltaa, sekä tuen tarvetta ja asetettiin tavoitteet työskentelylle. Asiakkuuden pituudesta riippuen seuranta neuvotteluja järjestettiin asiakkuuden aikana. Puhelimitse asumisyksikön työntekijät olivat yhteydessä lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa asiakkuuden aikana. Näissä puheluisissa sosiaalityöntekijälle kerrottiin asioiden etenemisestä, käytiin keskustelua lasten ja isän tapaamisista, ja yhteistyöstä isän kanssa. Kuudessa tapauksessa puheluita käytiin lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa asiakkuuden aikana liittyen lasten ja isän tapaamisiin ennen virallisten sopimusten tekemistä, lastensuojelun kantaa asiaan tai lastensuojelun päätöstä valvotuista tapaamisista. Asioiden etenemisestä asiakkuuden kanssa käytiin puhelinkeskusteluja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessätoista asiakastapauksessa.

Yksinäisten asiakkaiden kohdalla ohjaava taho asumisyksikköön oli aikuissosiaalityöntekijä. Alkuneuvottelu käytiin kaikkien asiakkaiden kanssa ja asiakkuuden pituudesta riippuen myös muita neuvotteluja asiakkuuden kanssa. Puhelimitse aikuissosiaalityöntekijään oltiin yhteydessä kolmessatoista asiakastapauksessa. Nämä puhelut liittyivät toimeentulohakemusten tilanteeseen, päätösten selventämistä tai oikaisemista, sekä muuttoon liittyvien toimeentulohakemusten käsittelyä ja etenemistä.

Verkostopalavereja oli kahden asiakkaan kohdalla lapsen asioissa, joista toinen oli koululla pidettävä neuvottelu ja toinen lapsen sijoituspaikassa järjestetty neuvottelu. Näihin neuvotteluihin ei ollut asiakastietojärjestelmään merkitty asumisyksikön työntekijän osallistumista. Lisäksi yhden asiakkaan kohdalla järjestettiin kaksi parineuvottelua yhteistyössä yhdistyksen Jussi työntekijän kanssa.

Yhteistyötä tehtiin aineiston perusteella tarvittaessa hyvinkin moninaisen yhteistyöverkoston kanssa asiakkaan tilanteesta riippuen. Työvoimatoimistoon oltiin kahden asiakkaan kohdalla yhteydessä työnhakuun ja kurssille pääsyyn liittyvissä asioissa. Lisäksi Kelaan oltiin yhteydessä tapauksessa, jossa kelan päätöstä täytyi tarkentaa. Poliisiin oltiin yhteydessä tiedustellakseen rikosprosessin etenemistä ja kuulusteluajan järjestymistä tulkin kanssa. Yhteistyötä tehtiin myös tarvittaessa velkaneuvonnan, kirkon diakoniatyön, asianajajan, sekä ulkomaalaisviraston kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehtiin myös koulujen ja päiväkotien kanssa tilanteen sitä vaatiessa. Tarvittaessa asumisyksikön työntekijä kävi puhelinkeskusteluja lasten isän kanssa tämän soittaessa liittyen lapsen ja isän tapaamista koskeviin asioihin.



**KUVIO 13.** Yhteistyötahot

Olen koonnut taulukoihin yhteenvedon päätuloksista, sekä tulokset suhteessa arviointikysymyksiin ja arviointikriteereihin. Seuraavassa luvussa tarkastelen työni tuloksia (taulukot 2 ja 3) tarkemmin arvioinnin näkökulmasta.

### ASIAKASPROSESSI

<b>ASIAKASSUUNNITELMAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuki eroprosessissa</li> <li>• Vaihtoehtojen miettiminen</li> <li>• Itsenäistymisen tukeminen</li> <li>• Väkivaltatyö</li> <li>• Lasten kanssa työskentely/ vanhemmuustyö</li> </ul>
<b>VÄKIVALTATYÖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Väkivallan läpikäyminen; historia, väkivallanmuodot, vaikutukset, tunteet</li> <li>• Rajojen asettamisen harjoittelu</li> <li>• Turvallisuus</li> <li>• Rikosprosessissa tuki ja ohjaus</li> </ul>
<b>TUKI EROPROSESSISSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eroprosessin vaiheet; ohjaus, neuvonta ja tuki</li> <li>• Eroon liittyvien tunteiden käsittely</li> <li>• Vanhemmuus eron jälkeen</li> <li>• Lapsia koskevat sopimukset; ohjaus, neuvonta ja tuki</li> <li>• Lasten tukeminen erossa</li> </ul>

<b>ITSENÄISTYMISSÄ TUKEMINEN</b>	Ohjaus, neuvonta ja tuki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asunnon hakeminen</li> <li>• Tietoa yhteiskunnasta ja omista oikeuksista</li> <li>• Raha-asioiden hoitaminen</li> <li>• Kurssille/ työharjoitteluun hakeutuminen</li> <li>• Käytännön asioiden hoitamisen</li> <li>• Tulevaisuuden suunnitelmat</li> </ul>
<b>LAPSITYÖ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lasten yksilötapaamiset</li> <li>• Lasten ryhmät</li> <li>• Keskustelut kotitilanteesta</li> <li>• Turvallinen läsnäolo; yhdessä leikkien, pelaten ja askarrellen</li> <li>• Vanhemmuustyöskentely</li> <li>• Kotikäynnit</li> </ul>
<b>YHTEISTYÖ ASIAKKAAN VERKOSTOJEN KANSSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalitoimi mukana työskentelyssä koko asiakkuuden ajan</li> <li>• Kela</li> <li>• Työvoimatoimisto</li> <li>• Oikeusapu</li> <li>• Lastenvalvojat</li> <li>• Kirkon diakoniatyö</li> <li>• Ulkomaalaisvirasto</li> <li>• Poliisi</li> </ul>

**TAULUKKO 2.** Yhteenveto aineistoni päätuloksista



ARVIOINTIKYSYMYKSET	ARVIOINTIKRITEERIT	TULOKSET
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miten asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessin työskentely on vastannut sille asetettuja tavoitteita?</li> <li>• Miten asiakkaita on tuettu asiakasprosessinaikana selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasta autetaan selviytymään jo koetusta väkivallasta</li> <li>• Asiakasta tuetaan irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta</li> <li>• Asiakasta tuetaan ylläpitämään väkivallatonta elämää</li> <li>• Asiakasta tuetaan selviytymään itsenäisessä elämässä</li> <li>• Säännölliset tapaamiset sekä aikuisille, että lapsille</li> <li>• Lapsityö kohdennetaan lasten tarpeisiin</li> <li>• Säännöllinen yhteydenpito sosiaalitoimen kanssa: alkuneuvottelu, jossa sovitaan tavoitteet työskentelylle, lisäksi jatkoneuvottelut, jossa arvioidaan asiakasprosessia asiakassuunnitelmaankirjattujen asioiden pohjalta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakassuunnitelmat</li> </ul> <p><b>Väkivaltatyö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Väkivallan läpikäyminen; historia, väkivallanmuodot, vaikutukset, tunteet</li> <li>• Rajojen asettamisen harjoittelu</li> <li>• Turvallisuus</li> <li>• Rikosprosesseissa tuki ja ohjaus</li> </ul> <p><b>Tuki eroprosessissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eroprosessin vaiheet; ohjaus, neuvonta ja tuki</li> <li>• Eroon liittyvien tunteiden käsittely</li> <li>• Vanhemmuus eron jälkeen</li> <li>• Lapsia koskevat sopimukset; ohjaus, neuvonta ja tuki</li> <li>• Lasten tukeminen erossa</li> </ul> <p><b>Itsenäistymisen tukeminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asunnon hakeminen</li> <li>• Tietoa yhteiskunnasta ja omista oikeuksista</li> <li>• Raha-asioiden hoitaminen</li> <li>• Kurssille/ työharjoitteluun hakeutuminen</li> <li>• Käytännön asioiden hoitamisen</li> <li>• Tulevaisuuden suunnitelmat</li> </ul> <p><b>Lapsityö</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lasten yksilötapaamiset</li> <li>• Lasten ryhmät</li> <li>• Keskustelut kotitilanteesta</li> <li>• Turvallinen läsnäolo; yhdessä leikkien, pelaten ja askarrellen</li> <li>• Vanhemmuustyöskentely</li> <li>• Kotikäynnit</li> </ul> <p><b>Yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalitoimi mukana työskentelyssä koko asiakkuuden ajan</li> <li>• Kela</li> <li>• Työvoimatoimisto</li> <li>• Oikeusapu</li> <li>• Lastenvalvojat</li> <li>• Kirkon diakoniatyö</li> <li>• Ulkomaalaisvirasto</li> <li>• Poliisi</li> </ul>

**TAULUKKO 3.** Tulokset suhteessa arviointikriteereihin ja arviointikysymyksiin

## 7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut arvioida asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessia ja sen vaikuttavuutta suhteessa siihen kuinka työlle asetetut tavoitteet käytännössä ovat toteutuneet. Tutkimuskysymyksinä olivat miten asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi täyttää työlle asetetut tavoitteet, sekä miten asiakkaita on tuettu selviytymään väkivallasta ja irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta. Aineistona opinnäytetyössä oli 19 asiakkaan asiakaskirjaukset vuosilta 2012–2014. Aineistoa analysoidessani oli havaittavissa, että aineistoa ei ole suunniteltu tutkimuskäyttöön ja näin ollen rajoitti jonkin verran tulosten saamista laajemmin asiakkuuden ajalta. Aineistosta on kuitenkin saanut käsityksen asiakasprosessin etenemisestä asumisyksikössä ja pääpiirteittäin oli mahdollista nähdä tärkeimmät osa-alueet, jotka työskentelyssä kulkivat mukana.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat asiakasprosessin sisältävän laaja-alaista tukea asiakkuuden aikana. Väkivaltatyö, tuki eroprosessissa, itsenäistymisen tukeminen, lapsityö, sekä yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa olivat aihealueita, jotka osoittautuivat kulkevan koko asiakkuuden ajan mukana. Asiakassuunnitelmiin kirjatut asiat näyttäisivät toteutuvan asiakkuuden aikana pääpiirteittäin. Asiakkaita on tuettu väkivallasta selviytymisessä, irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta, ylläpitämään väkivallatonta elämää, sekä tuettu selviytymään itsenäisessä elämässä. Asiakkaita on tavattu säännöllisesti asiakkuuden aikana ja sosiaalitoimi on ollut mukana työskentelyssä koko asiakkuuden ajan. Selviytymisprosessi väkivallasta näyttäisi olevan kokonaisvaltaista asiakkaan tukemista jokaisen asiakkaan tilanne yksilöllisesti huomioiden. Asiakasprosessi näyttäisi pääpiirteittäin täyttävän työlle asetetut tavoitteet, ainoastaan lapsityön tulokset jäivät aineiston valossa hyvin vähäiseksi. Tämä voi johtua kuitenkin suurelta osalta siitä, että aineistoa ei ole suunniteltu tutkimuskäyttöä varten, sekä kirjauskäytännöt ovat olleet puutteellisia. Kirjauskäytäntöjä on viimeisten parin vuoden ajan yhdistyksessä pyritty kehittämään koulutusten avulla.

### 7.1 Selviytymisprosessi väkivallasta

Väkivallasta selviytyminen on aiemmissa tutkimuksissa muun muassa Husso(2003), Ojuri(2004) ja Nyqvist(2001), kuvattu pitkäksi prosessiksi, joka sisältää monia eri vaiheita. Väkivalta on elämän kriisi, joka horjuttaa ihmisen elämänhallinnan tunnetta. Vä-

kivallasta selviydytään aina jollakin tavoin riippuen sen fyysisistä ja psyykkisistä seurauksista. Väkivallasta irti selviytymisestä ja selviytymisestä sen jälkeen voi tulla pitkäaikainen elämänprojekti. (Ojuri 2004: 47.) Aineiston tapauksista suurin osa oli siinä vaiheessa prosessiaan, että he olivat jo asumisyksikköön tullessaan tehneet eropäätöksen väkivaltaisesta suhteesta ja aineiston asiakkaat tarvitsivat tukea irrottautumisessa. Suuri osa aineiston tapauksista tuli turvakodista, jolloin voisi ajatella, että asiakkaat olivat jo pidemmällä prosessissaan siitäkin syystä, että akuutti kriisivaihe oli käyty turvakodissa läpi. Se kuinka monta kertaa aiemmin nämä kyseiset tapaukset ovat turvakodissa käyneet, ei ole tiedossa, mutta prosessia on jo jonkin verran käyty läpi. Opinäytetyön tulokset osoittavat sen, että selviytymisprosessi sisältää eri vaiheita ja epärointiä ja pohdintaa omista päätöksistä, sekä tarvetta saada tietoa ja vahvistusta omista oikeuksista ja mahdollisuuksista.

Selviytymisprosessi aineiston valossa näyttäisi sisältävän moninaista tuen tarvetta ja hyvin laaja-alaista tiedon ja tuen saamista eri aihealueista. Väkivaltatyö itsessään näyttäisi olevan merkittävässä roolissa osana selviytymisprosessia. Keskustelut väkivallasta, tiedon tarjoaminen väkivallan eri muodoista ja vaikutuksista, sekä rajojen asettamisen harjoittelu suhteessa väkivallan tekijään, olivat osana väkivaltatyötä. Henkisen väkivallan jatkuminen irrottautumisensa jälkeen näyttäisi olevan aineiston valossa yleistä. Keskustelu turvallisuudesta, siitä millä asioilla turvallisuuden tunnetta voi rakentaa, sekä mitä asioita olisi hyvä ottaa huomioon turvallisuuden kannalta, oli myös tärkeä aihe. Väkivallasta selviytymisessä näyttäisi tämän lisäksi isoa osaa esittävän myös konkreettinen tuki, ohjaus ja neuvonta. Tiedon saaminen eroprosessin eri vaiheista ja sopimusten aikaansaamisesta, sekä tunteiden käsittelystä liittyen eroon olivat myös suuressa roolissa. Keskustelut vanhemmuuden jatkumisesta ja lasten tukemisesta erossa kulkivat myös osana prosessia. Itsenäistymisen tukeminen käytännön asioissa ohjauksella ja neuvonnalla, näyttäisi myös olevan merkittävä asia selviytymisprosessissa. Asiakkaan saadessa tietoa, ohjausta ja neuvontaa kaikilla näillä osa-alueilla, vahvistaa se hänen tunnettaan omasta pärjäämisestään ja selviytymisestään. Hannus (2011) on kirjoittanut siitä kuinka väkivaltaisesta suhteesta eroa miettiessä on taloudellinen huoli omasta pärjäämisestä läsnä koko ajan (Hannus 2011:215). Tästä syystä tiedon, ohjauksen ja neuvonnan tarjoaminen selviytymisprosessissa on erittäin tärkeää, jotta ainakaan taloudelliset asiat eivät nousisi esteeksi irrottautumiselle. Väkivaltaisesta suhteesta irrottautuessa, on ihminen suuren kriisin keskellä, jossa käydään läpi erilaisia tunteita liittyen suhteeseen jäämisen turvallisuuden ja turvattomuuden välillä, sekä luopumisen tunteita liittyen perhe-elämään. Tämän elämäncrisin keskellä voi ihmiselle

tuntua ylivoimaiselta päätöksen tekeminen, kun tietoa omista oikeuksista, tai ylipäänsä eroprosessista ei ole, ja jo pelkästään raha-asioiden järjestäminen voi tuntua ylivoimaiselta. Pelkästään jo ero suhteesta on elämänkriisi, mutta väkivalta lisää eron haasteita, ja usein henkinen väkivalta jatkuu eron jälkeenkin. Tämä näkyi aineistosta myös, että henkinen väkivalta oli läsnä eropäätöksen jälkeen. Tässä tilanteessa voisi ajatella, että asumisyksikön tarjoama pidempikestoinen tuki, voi olla merkittävää. Asiakkaan ei tarvitse jäädä täysin yksin etsimään tietoa ja hoitamaan käytännön asioita, samalla kun henkinen väkivalta ja painostus jatkuvat entisen kumppanin taholta. Työntekijän tarjoama tuki ja vahvistus siitä, että asiakkaalla on täysi oikeus omaan eropäätökseen toisen osapuolen syyllistämisestä huolimatta voi olla merkittävää. Tieto siitä että hänellä on oikeus olla vastaamatta puheluihin ja päästämättä ketään omaan uuteen kotiin sisälle, vaikka yhteisiä lapsia olisikin, voi olla helpottavaa.

Maahanmuuttajien osalta vaikeus irrottautua väkivaltaisesta suhteesta on usein tietämättömyys omista oikeuksista, sekä kielitaidon ja verkoston puute. Tämä voi olla myös usein kaikkien, ei pelkästään maahanmuuttajien osalta, väkivaltaisessa suhteessa eläneiden tilanne. Väkivallan tekijä on rajoittanut verkostoja, sekä saanut toisen osapuolen uskomaan vääriä asioita tämän omista oikeuksista. Maahanmuuttajien kohdalla nämä asiat ovat suuressa roolissa selviytymisprosessissa ja irrottautumisessa. Maahanmuuttajilla ei välttämättä ole aiempaa tietoa yhteiskunnasta, ja väkivallan tekijä voi pitää heidät hyvin eristyksissä yhteiskunnasta, jolloin ollaan vaan sen tiedon varassa mitä väkivallantekijä on kertonut. Usko omasta pärjäämisestä ja selviytymisestä tai ylipäänsä mahdollisuuksista pois lähtemisestä väkivaltaisesta suhteesta, voi olla täysin kadoksissa. Tiiviin tuen, ohjauksen ja neuvonnan merkitys korostuu maahanmuuttajien osalla erityisesti ja näyttäisikin toteutuvan asumisyksikössä koko asiakkuuden ajan. Hartikainen (2006) kirjoittaa siitä, kuinka tärkeää maahanmuuttaja asiakkaiden kohdalla olisi kuulluksi tuleminen, sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Työntekijöiden olisi tärkeää välittää maahanmuuttaja asiakkaille tietoa heidän oikeuksistaan ja lainsäädännöstä, koska asiakkaat voivat olla hyvinkin vääränlaisen tiedon varassa ja riippuvaisia puolisoistaan. (Hartikainen 2006:81.) Aineistosta ei näy päivystyskäyntien määrää, mutta kokemukseni kautta tiedän maahanmuuttajien myös käyttävän paljon päivystysaika tavataksaan työntekijöitä ja saadakseen tukea ja apua käytännön asioiden hoitamiseksi. Konkreettisen avun, tiedon, ohjauksen ja neuvonnan merkitys on erittäin tärkeä, jotta maahanmuuttajat saavat kokemuksen pärjäämisestä itsenäisesti vähitellen. Asumisyksikössä on jonkin verran käytetty tuntipalkkaisia avustajia myös käytännön opastamisessa apuna. Tuntipalkkaiset avustajat ovat lähteneet asiakkaiden kanssa hoita-

maan asioita, kuten näyttämään lähialueen palveluita, opastamaan pankkiautomaatin käytössä, tai asioimaan virastoissa. Tulevaisuudessa tällaisen käytännön tuen lisääminen työskentelyyn, voisi olla erittäin tärkeää ja vahvistaisi entisestään asiakkaiden itsenäistymistä.

Asumisyksikkö Kilpolassa tehtävä työ näyttäisi olevan väkivaltatyön ohella myös laaja-alaista palvelujen koordinoitua ja selventämistä asiakkaalle, sekä ohjausta tarvittavien palveluiden pariin. Nyqvist tuo esille tutkimuksessaan asiakkaiden tyytymättömyyttä palveluihin hakiessaan apua. Nyqvist (2001) kirjoitti siitä, kuinka tarvittava apu on moninaista ja siksi avun koordinaation merkitys korostuu perhe- ja lähisuhdeväkivaltatyössä. Asiakkaat usein kokevat sen, että väkivaltatyöstä ei ole kokemusta tai väkivalta sivuutetaan eri sosiaalialan palveluissa, joita asiakkaat kohtaavat. Väkivaltaa kokeneet asiakkaat tarvitsevat intensiivistä tukea ja nimenomaan paneutumista heidän ongelmaansa. Usein tarvitaan väkivaltatyön lisäksi tukea arkielämän vaikeuksista selviytymiseen ja tukea erilaisissa prosesseissa. (Nyqvist 2001: 183–184.) Asumisyksikössä tehtävä työ näyttäisi kannattelevan ja tukevan asiakasta prosessin aikana ja tarjoavan tärkeää tietoa eri palveluista ja prosesseista, mutta myös käytännön konkreettista apua aikoja varatessa tai hakemusten täyttämisessä. Ojuri (2004) tutkimuksen mukaan väkivallasta irtautuminen ei kaikille merkitse suoraa kiinnittymistä selviytyjän identiteettiin. Irtautuminen merkitsee suurta elämänmuutosta, jossa oma identiteetti sekä arjen kuviot ja selviäminen rakennetaan uudella tavalla. (Ojuri 2004: 174.) Pohjoisvirta (2001) kirjoittaa myös siitä, kuinka elämä veloo ja tarvitaan kannattelua prosessissa. Elämän uudelleen rakentamisessa voi tulla uusia kriisejä, väkivallan uhan läsnäoloa, sekä elämän järjestäminen taloudellisesti, että selviäminen eri prosesseista voi viedä aikaa ja asiakkaat tarvitsevat kannattelua ja läsnäoloa mukana prosessissa. (Pohjoisvirta 2001:146–147.)

## 7.2 Asumisyksikön asiakasprosessi

Asumisyksikkö Kilpolan asiakasprosessi näyttäisi aineiston ja tulosten perusteella sisältävän laaja-alaista työskentelyä. Asiakassuunnitelmiin kirjatut asiat näyttäisivät toteutuneen asiakkuuden aikana. Asiakkaita on aineiston valossa tuettu selviytymään väkivallasta, sekä irrottautumaan väkivaltaisesta elämäntilanteesta ja ylläpitämään väkivallatonta elämää väkivaltatyön avulla. Asiakasprosessin aikana väkivaltatyö näyttäisi kulkevan mukana koko asiakkuuden aikana. Koetusta väkivallasta käytiin keskusteluja, sekä nimettiin konkreettisesti eri väkivallan muotoja. Turvallisuus ja turvallisuuden li-

sääminen kulkivat asiakasprosessissa mukana. Väkivaltatyö, jota asumisyksikössä tehdään, vaikuttaisi sisältävän myös hyvin paljon muutakin kuin konkreettiset väkivaltakeskustelut. Itsenäistyminen tukeminen ohjaamalla, neuvomalla ja tukemalla konkreettisissa asioissa, näyttäytyi aineiston pohjalta työskentelyssä merkittävässä roolissa. Asiakkaita on tuettu aineiston perusteella itsenäisessä elämässä hyvin moninaisin keinoin. Ohjaus, neuvonta ja tuki erilaisissa käytännön asioissa eroprosessiin liittyen, raha-asoiden hoitamisessa, ja tulevaisuuden suunnittelussa näyttäytyi laajalti asiakasprosessin aikana.

Asiakasprosessi näyttäisi sisältävän kokonaisvaltaista työskentelyä ja asiakkaan tukemista eri keinoin selviytymisprosessissa. Yksilötapaamisia näyttäisi toteutuvan suhteessa asiakkuuden kestoon melko säännöllisesti, vaikkakin joitakin heittoja tapaamisten määrässä tapahtuu. Yksilötapaamisten osalta aineistossa on ollut käytettävissä ainoastaan sinne kirjatut tapaamiset, joten näin ollen päivystyskäynnit, jää tutkimuksen ulkopuolelle. Suuri osa ohjaus ja neuvonta työstä, sekä myös tuen tarjoamisesta asiakkaan tilanteeseen tapahtuu myös käytännössä päivystystapaamisissa. Näin ollen tämä opinnäytetyö ei anna täysin luotettavaa arviota yksilötapaamisten toteutumisesta asiakasprosessin aikana. Lapsityön osalta arviointi jää opinnäytetyössä hyvin suppeaksi. Tämä osiltaan selittyy sillä, että aineistoa ei ole suunniteltu tutkimuskäyttöön. Kuitenkin kysymykseksi nousee lapsityön tapaamisten niukkuus suhteessa aikuisten tapaamisiin, koska työn tavoitteissa kuitenkin puhutaan säännöllisistä tapaamisista niin aikuistyössä kuin lapsityössäkin. Lapsityön sisältö ja siellä tehtävä väkivaltatyö ei aineiston perusteella avaudu juurikaan, joten arviota lapsityön sisällöstä ja siitä kohdentuuko se lasten tarpeisiin, on melko mahdotonta tehdä. Asiakaskirjauksista voidaan kuitenkin varmaan nähdä vain hyvin pieni osa siitä, miten lapsityö todellisuudessa on läsnä asumisyksikkö Kilpolan arjessa ja miten merkittäviä lapsityön tapaamiset turvallisella läsnäolollaan lapselle vaikeassa elämäntilanteessa varmasti ovat. Asumisyksikön vastaava työntekijä kertoikin tutkimustuloksia läpikäydessämme, että lapsityötä on kehitetty kuluvan vuoden aikana huomattavasti. Tilastointia ja seurantaa lapsityön yksilötapaamisten, sekä vanhemmuuskeskustelujen toteutumisesta on tehostettu. Tällä pyritään varmistamaan, että lapsityö toteutuu asumisyksikössä, kuten työn tavoitteisiin on kirjattu. Lisäksi koulutusta tullaan järjestämään dokumentointiin ja lapsityön sisältöön, jolla on tarkoitus kehittää lapsityötä entisestään ja saada lapsityön kirjauksia työtä enemmän avaavaksi.

Vanhemmuustyö näkyy aineistossa, sekä lapsityössä, että aikuistyön tapaamisissa. Silloin kun perheessä on lapsia, on vanhemmuustyö tärkeä osa väkivaltatyötä aikuisen kanssa. Väkivaltatyössä kulkee rinnalla hyvin voimakkaasti syyllisyyden tunteet liittyen lapsiin ja siihen, mitä lapset ovat joutuneet kokemaan. Laaksamo (2001) on tuonut esille sen, että vanhemmuustyön tarkoitus on auttaa äitiä näkemään väkivaltatyö lapsen silmin. Vanhemmuustyö koostuu hänen mukaansa neljästä eri osa-alueesta; lapsen väkivaltakokemusten jakaminen, historian kartoittaminen, lapsen suojaaminen, huolenpito ja selviytymiskeinojen tukeminen, sekä äidin syyllisyyden käsittely (Laaksamo 2001: 102–104.) Aineistossa on nähtävissä vanhemmuustyössä keskustelut lapsen tukemisesta prosessissa ja väkivallan vaikutukset lapseen. Vanhemmuustyö kulkee aikuisen kanssa tehtävässä työssä läsnä koko prosessin ajan, eikä ole ainoastaan lapsityön osalta toteutettu työskentelymuoto. Aikuisen kanssa tehtävä työskentely, joka johtaa asiakkaan vahvistumiseen omassa prosessissaan, tukee myös hänen jaksamistaan vanhempana ja näin ollen edesauttaa vanhemman kykyä tukea lapsia heidän omissa prosesseissaan. Kokonaisvaltaisen tuen tarjoaminen, jossa vanhemmuus kulkee mukana, näyttäisi olevan asumisyksikön vahvuus.

Yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa näyttäisi aineiston valossa toteutuvan hyvin ja kattavasti. Sosiaalitoimen kanssa yhteistyö kulkee kaikkien aineiston asiakkaiden asiakkuuksissa mukana. Yhteistyötä muiden asiakkaan verkostojen kanssa näyttäisi toteutuvan yksilöllisesti tarpeen mukaan. Tämä on yksi monista asioista, joka tekee asumisyksikkö Kilpolan työskentelystä erityistä. Työtä tehdään yksilöllisesti asiakkaan tarpeista lähtien ja yhteistyötä tehdään tarvittaessa hyvinkin monien eri tahojen kanssa, jos asiakkaan tilanne sitä vaatii. Yhteistyötä tehdään aina asiakkaan omasta tahdosta ja asiakkaan suostumuksella.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyötäni tehdessä, olen ollut opintovapaalla Pääkaupungin turvakoti ry:n palveluksesta. Olen työskennellyt viimeiset puolitoista vuotta itse Kilpolan asumisyksikön vastaavana työntekijänä, sitä ennen turvakodin vastaavana ohjaajana. Tämä asetelma on tuonut mielestäni ammatillista näkemystä ja kokemusta aineiston käsittelyyn, mutta on myös aiheuttanut haastetta siinä, että olen joutunut tietoisesti etäännyttämään itseäni aiheesta niin, että pystyisin katsomaan aineistoa ulkopuolisen näkökulmasta.



Aineistona opinnäytetyössäni on ollut salassa pidettävät asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmästä. Näin ollen on ollut erityisen tärkeää tarkastella sitä, että tutkittavat kirjatukset pysyvät ehdottomasti nimettöminä työssäni. Sen lisäksi, että itse olen kiinnittänyt huomiota siihen, että asiakkaiden henkilötiedot eivät millään tavalla ole tunnistettavia, säätelee henkilötietolaki tätä. Erityistä tarkkuutta mielestäni on täytynyt kiinnittää siihen, että mahdolliset esimerkit, joita aineistosta olen esittänyt, ovat tulleet esitetyksi niin, että kyseistä asiakasta ei voida mitenkään tunnistaa. Aineisto on ollut luettavissani asiakastietojärjestelmä Sofiassa, jota olen käyttänyt jo työssäni turvakodissa ja asumisyksikkö Kilpolassa. Suostumuslomakkeessa olen asiakkaille kertonut, että opinnäytetyössäni ei ole tarkoitus arvioida heidän elämäänsä, vaan asiakasprosessia yleisesti työn kehittämisen näkökulmasta. Lisäksi olen kertonut heille, että heitä ei tulla tunnistamaan opinnäytetyöstäni millään tavalla.

Erillistä pohdintaa mielestäni tarvitsee myös se kuinka oma roolini asumisyksikkö Kilpolan vastaavana työntekijänä ja turvakodin vastaavana ohjaajana on mahdollisesti vaikuttanut siihen kuinka olen suhtautunut asiakasprosessien lukemiseen. Olen pyrkinyt lukemaan aineistoa ulkopuolisen näkökulmasta, kuitenkin kokemukseni kautta olen varmasti ymmärtänyt joitain asioita syvemmin. Olen jättänyt opinnäytetyön ulkopuolelle ne asiakkaat, jotka ovat olleet omia asiakkaitani työskennellessäni Kilpolan asumisyksikössä 2013–2014 välisenä aikana. Erityistä huomiota on täytynyt kiinnittää siihen, että en ole antanut omien käsityksieni siitä ajasta, jonka asiakas on viettänyt asumisyksikkö Kilpolassa ja siihen sisältyvästä asiakasprosessista, vaikuttaa siihen miten tuloksia itse tulkiten ja raportoin.

Opinnäytetyön aineisto on ollut vain pieni osa kyseisen ajanjakson asiakasmäärästä ja tästä syystä tuloksia ei ole mahdollista yleistää. Tämä pienikin aineisto kuitenkin antaa jonkinlaista suuntaa siitä, mitä asioita asiakasprosessin aikana on tapahtunut. Aineistoa ei ole tehty tutkimuskäyttöä varten ja tämä itsessään on tuonut haasteita, jotka on ollut tärkeää huomioida tuloksia tulkitessa. Toisaalta voisi pohtia sitä tuleeko tämän valmiin aineiston myötä todella asiakkaan näkemys esille ja sitä kautta asiakkaan mielipide kuulluksi kehittämistyössä. Näin ei varmaankaan ole, koska olen päätenyt siihen, että vaikean tavoitettavuuden vuoksi en ole lähtenyt rakentamaan asiakaskyselyä, vaan asiakasprosessia on arvioitu lähinnä asiakaskirjausten perusteella. Opinnäytetyöni tarjoaa kuitenkin arvioinnin asiakasprosessista kirjausten perusteella ja mielestäni työn kehittämisen kannalta tämäkin näkökulma on tärkeä. Asiakkuuden dokumentointi on yksi tärkeä osa työtä. Toivonkin, että opinnäytetyön myötä asumisyksikkö Kilpolan



saa lisää tietoa siitä, mitkä asiat jo nyt näkyvät kirjauksissa hyvin ja mitä asioita on syytä jatkossa kehittää.

Opinnäytetyöni aineisto on koostunut asiakkuuksista ajalta 2012–2014. Asumisyksikkö Kilpolan työtä on kehitetty kuluvan vuoden aikana paljon ja opinnäytetyötä tehdessäni on varmasti muutoksia ja kehittämistä tapahtunut paljon työskentelyssä. Tulevaisuudessa voisikin olla mielenkiintoista tehdä vertaileva tutkimus siitä miten asiakasprosessi näyttäytyisi tällä hetkellä jos vastaava tutkimus tehtäisiin parin vuoden päästä. Dokumentointiin on kiinnitetty yhdistyksessä paljon huomiota ja kehitystä on tapahtunut varmasti koulutusten myötä. Lapsityön osalta olisi mielenkiintoista tulevaisuudessa tehdä uusi arviointitutkimus, koska tällä hetkellä asumisyksikössä kehitetään lapsityön prosessia sekä dokumentointia. Asiakasnäkökulman esiin tuominen voisi olla myös tärkeää tulevaisuudessa. Tässä opinnäytetyössä on arvioitu asiakasprosessia asiakaskirjauksista, joka tuo esille kyllä yleisellä tasolla sitä, mitä asiakasprosessin aikana on tapahtunut ja arviointia on mahdollista tehdä asiakasprosessin ja selviytymisen näkökulmasta. Asiakasnäkökulma ei kuitenkaan tule esille tässä opinnäytetyössä ja työn kehittämisen näkökulmasta, voisi olla erittäin mielenkiintoista saada myös asiakkaiden kokemukset asiakasprosessista esiin.

Asumisyksikkö Kilpolan tarjoama palvelun voidaan sanoa olevan ainutlaatuista. Turvakodit ja avopalvelu tarjoavat Suomessa ammattitaitoista tukea väkivallasta selviytymiseen. Asumisyksikkö Kilpolan ainutlaatuisuus on kuitenkin sen tarjoama tuki turvakodin ja avopalvelun välimuotona, kun tukea turvakodin akuutin kriisivaiheen jälkeen vielä tarvitaan ja itsenäinen asuminen avopalvelun turvin tuntuu mahdollisesti vielä liian vähäiseltä tuelta. Voisi ehkä miettiä, jos useampi asiakas pääsisi turvakodista asumisyksikön palvelun kautta itsenäiseen asumiseen, ennaltaehkäisisikö tämä prosessi mahdollisesti useita edestakaisia liikkeitä kodin ja turvakodin välillä? Olen itse saanut kunnian vastata asumisyksikkö Kilpolan toiminnasta puolentoista vuoden ajan ja se aika työhistoriassani on ehdottomasti ollut yksi opettavaisimmista ajanjaksoista. Erinomaista ja laaja-alaista asiakastyötä tehdään erittäin pienellä henkilöstöresurssilla. Asiakastyö vaatii työntekijöiltä erittäin laaja-alaista asiantuntemusta sosiaalialan palveluista, väkivallasta, sekä maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta tärkeistä palveluista ja tuen tarpeesta, sekä kykyä nähdä asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

Asumisyksikön vahvuus on ehdottomasti laaja-alainen ja kokonaisvaltainen työskentely väkivallasta selviytymiseen. Työ pitää sisällään hyvin moninaista palveluohjausta ja

koordinointia, asiakkaan kannattelua ja tukea hänen omassa prosessissaan, väkivaltatyön ammattitaidolla. Keskeneräiset prosessit, sekä palvelujärjestelmän moninaisuus, voivat olla vaikeassa elämäntilanteessa olevalle erittäin kuormittavalta tuntuvia asioita ja jo eri palveluista tiedon etsiminen voi olla äärimmäisen vaikeaa. Asumisyksikössä asiakkaat saavat työntekijän rinnalleen prosessissaan, joka auttaa, tukee, ohjaa ja tarjoaa tietoa eri vaihtoehtoista ja näin asiakas voi keskittyä selviytymiseen väkivallasta kohti itsenäistä ja väkivallatonta elämää. Asumisyksikkö Kilpolan saadessa toivottavasti tulevaisuudessa lisää henkilökuntaresurssia, on palvelulla erinomaiset mahdollisuudet kehittää asiakastyötä vieläkin laaja-alaisemmaksi, jossa asiakkaiden rinnalla kulkisi mahdollisesti työntekijät, vapaaehtoiset, sekä tuntipalkkaiset, asiakkaan äidinkielen taitavat, avustajat käytännön asioissa avustaen.

Tulosten valossa voisi sanoa, että asumisyksikkö Kilpola tekee merkittävää työtä väkivallan kierteen katkaisun ja ennaltaehkäisyn eteen. Maahanmuuttajien kohdalla työskentely ei ole ainoastaan väkivaltatyötä vaan erinomaista kotoutumistyötä yhteiskuntaan, joka on saattanut usein jäädä hyvin puutteelliseksi. Yhteiskunnassamme, jossa kehitetään väkivaltatyötä ja sen ennaltaehkäisyä, on asumisyksikkö Kilpola yksi erinomainen suunnannäyttäjä käytännön työn tasolta. Maahanmuuttajatyön erityisosaaminen, jota asumisyksikkö Kilpolassa näyttäisi olevan, voisi olla erinomaisesti hyödynnettävissä yhteiskuntamme kehittäessä maahanmuuttajien kotoutumista yhteiskuntaan.

Väkivallasta selviytyminen ja irrottautuminen on pitkä prosessi jossa tarvitaan paljon tukea, väkivallan työstämistä, mutta myös ohjausta, neuvontaa ja tukea käytännön asioiden hoitamisessa ja prosessin eteenpäin viemisessä. Selviytymisen kannalta on tärkeää, että asiakkaat saavat riittävästi tukea eri osa-alueilla prosessiaan. Asumisyksikkö Kilpolan asiakkuus tarjoaa selviytymisen näkökulmasta mahdollisuuden tuettuun asumiseen, jossa työntekijät kulkevat rinnalla koko prosessin ajan.

## Lähteet

Aaltio Sirkka Liisa 2002. Turvakodit maahanmuuttajanaisten tukena. Teoksessa Nurmi Reet – Helander Reetta (toim.): Väkivalta ei tunne kulttuurisia rajoja. Maahanmuuttajainasiin kohdistuva väkivalta Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriö & Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Stakes. Helsinki: Yliopistopaino. 49–54.

Aalto-Kallio Mervi - Saikkonen Paula – Koskinen - Ollonqvist Pirjo 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 7/2009. Pori: Kehitys Oy.

Ala-Lipasti Raija, Bauters Anneli (toim.) 2009. Kunniaväkivalta. Helsinki: Vihreä sivistysliitto ry.

Anttila Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akaatiimi Oy.

Haarakangas Tanja - Ollus Natalia - Toikka Sini 2000. Väkivaltaa kokeneet maahanmuuttajanaiset – haaste turvakotipalveluille Suomessa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hannus Riitta 2011. Tutkittua ja koettua. Teoksessa Hannus Riitta – Mehtola Sirkku – Natunen Luru – Ojuri Auli (toim.): Veitsen terällä. Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino oy. 201–225.

Hartikainen Miira 2006. Thaimaalaisten naisten kokemuksia parisuhdeväkivallasta ja avunsaamisesta Suomessa. Ensi- ja turvakotien liitto ry raportti 6. Helsinki: Multiprint.

Heiskanen Markku - Piispa Minna 1998. Usko, toivo, hakkaus. Kyselytutkimus miesten naisille tekemästä väkivallasta. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi Sirkka – Remes Pirkko – Sajavaara Paula 2013. Tutki ja kirjoita. 15–17. painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Holmberg Tiina 2000. Lapset ja perheväkivalta.Stakes/Naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyprojekti. Helsinki: Lasten keskus.

Husso Marita 2003. Parisuhdeväkivalta Lyötyjen aika tila. Tampere: Vastapaino.

Härkäpää Kristiina - Järvikoski Aila 2011. Kuntoutuksen perusteet.5 uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kaitue Sanna - Noponen Tanja - Slåen Anne 2007. Yleistä muttei yksityistä- Oikeudelliset keinot lähisuhdeväkivallasta selviytymiseen. Helsinki: EditaPrima Oy.

Kananen Jorma 2014.Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy –JuvenesPrint.

Keltikangas – Järvinen 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. 3.painos. Helsinki: WSOY.

Keltikangas – Järvinen 2010. Tunne itsesi suomalainen. Juva: WSBookwell Oy.

Kiiski Jouko 2012.Avioeron synnyttämät haasteet ja ongelmat.Teoksessa Kääriäinen Aino – Hämäläinen Juha – Pölkki Pirjo (toim.):Eron haasteet, väliintulot ja lapset. Ensi- ja turvakotienliitto ry. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino oy.157–181.

Klaukka Timo 2008. Vaikuttavuus Kelan kuntoutusstrategiassa.TeoksessaMäkitalo Jorma – Turunen Jari - Vilkkumaa Ilpo (toim.):Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Kalevaprint Oy.89–90.

Korhonen Kaija - Ellonen Noora 2007. Maahanmuuttajanaiset väkivallan uhrina. Poliisiammattikorkeakoulu. Helsinki: EditaPrimaOy.

Koskelainen Marja 2001.Vanhemmuus perheväkivaltaisperheissä. Teoksessa Ojuri Auli (toim.): Hukasta kukkaan. Naisen tie väkivallasta selviytymiseen.Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 29.Helsinki: Nykypaino oy.69–91.

Kyllönen-Saarnio Eija - Nurmi Reet 2005. Maahanmuuttajanaiset ja väkivalta. Opas sosiaali- ja terveysalan auttamistyöhön. Sosiaali- ja terveysministeriö, työministeriö, Monika-naiset liitto ry. Helsinki: Yliopistopaino.

Laaksamo Elli-Maija 2001. Vanhemmuus ja väkivalta. Teoksessa Oranen Mikko (toim.): Perheväkivallan varjossa. Raportti lapsikeskeisen työn kehittämisestä. Ensi- ja turvakotienliitto. Helsinki: Nykypaino Oy. 98–121.

Lehtonen Anja - Perttu Sirkka 1999. Naisiin kohdistuva väkivalta. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Marttala Pia 2011. Parisuhdeväkivallan monet muodot. Teoksessa Hannus, Riitta - Mehtola, Sirkku - Natunen, Luru - Ojuri, Auli (toim.): Veitsen terällä. Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. 37-50.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 1988. Avioerotutkimuksia – referaatti Journal of divorce- aikakausikirjan erikoisnumerosta ½, 1986. Avioeroprosessi: Käsikirja käytännön auttajille. Mannerheimin Lastensuojeluliiton avioerotutkimukseen liittyvä koulutusjulkaisu.

Mäkitalo Jorma - Turunen Jari 2008. Johdanto. Teoksessa Mäkitalo Jorma – Turunen Jari - Vilkkumaa Ilpo (toim.): Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Kalevaprint Oy. 11–14.

Määttä Seppo – Ojala Timo 1999. Tasapainoisen onnistumisen haaste: johtaminen julkisella sektorilla ja balancedscorecard. 2. painos. Hallinnon kehittämiskeskus, valtiovarainministeriö. Helsinki: Edita.

Niemi-Kiesiläinen Johanna - Kainulainen Heini 2006. Perheväkivalta ja lainsäädäntö. Teoksessa Perhe- ja lähisuhdeväkivalta, auttamisen käytäntöjä. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35: Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino. 115–135.

Nyqvist Leo 2001. Kriisistä selviytymiseen – projektinarviointi. Teoksessa Ojuri Auli (toim.): Hukasta kukkaan. Naisen tie väkivallasta selviytymiseen. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 29. Helsinki: Nykypaino oy. 176–188.

Nyqvist Leo 2001. Väkivaltainen parisuhde, asiakkuus ja muutos. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 28: Turku: Painosalama oy.

Ojuri Auli (toim.) 2001. Hukasta kukkaan. Naisen tie väkivallasta selviytymiseen. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 29: Helsinki: Nykypaino oy. 189–191.

Ojuri Auli 2006. Parisuhdeväkivalta ja turvakotien naistyö. Teoksessa Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35: Perhe- ja lähisuhdeväkivalta Auttamisen käytäntöjä. Hämeenlinna: Karisto Oy. 16–39.

Ojuri Auli 2011. Yksilöllinen ja yhteiskunnallinen ongelma. Teoksessa Hannus, Riitta - Mehtola, Sirkku - Natunen, Luru - Ojuri, Auli (toim.): Veitsen terällä Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. 9-10.

Ojuri Auli 2004. Väkivalta naisen elämän varjona, tutkimus parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten elämänculusta ja selviytymisestä. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Oranen Mikko - Elli-Maija Laaksamo 2003. Lapsikeskeinen väkivaltatyö turvakodeissa. Teoksessa Paavilainen Eija – Pösö Tarja: Lapset perhe ja väkivaltatyö. Porvoo: WS Bookwell Oy. 237–258.

Oranen Mikko - Keränen Eija 2006. Lasten auttaminen. Teoksessa Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35: Perhe- ja lähisuhdeväkivalta, Auttamisen käytäntöjä. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino. 63–83.

Oranen Mikko 2001. Elämää varjossa – väkivallalle altistumisen vaikutuksista. Teoksessa Oranen Mikko (toim.): Perheväkivallan varjossa, raportti lapsikeskeisen työn kehittämisestä. Helsinki: Nykypaino Oy. 41–63.

Perttu Sirkka - Anja Lehtonen 1999. Naisiin kohdistuva väkivalta. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Perttu Sirkka - Mononen-Mikkilä Päivi - Rauhala Riikka - Särkkälä Päivi 2000. Pääntavaus selviytymiseen. Väkivaltaa kokeneiden naisten käsikirja. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Peltoniemi Teuvo 1984. Perheväkivalta. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.

Piispa Minna - Heiskanen Markku - Kääriäinen Juha - Sirén Reino 2006. Naisiin kohdistunut väkivalta 2005. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pohjoisvirta Riitta 2011. Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelma. Teoksessa Hannus Riitta - Mehtola Sirkku - Natunen Luru - Ojuri Auli (toim.): Veitsen terällä, Naisuus ja parisuhdeväkivalta. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. 133–145

Pohjola Anneli 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen Merja – Pohjola Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 19–74.

Pääkaupungin turvakoti ry 2013. Vuosikertomus.

Pääkaupungin turvakoti ry 2012. Toimintasuunnitelma.

Pääkaupungin turvakoti ry 2013. Toimintasuunnitelma.

Pääkaupungin turvakoti ry 2014. Toimintasuunnitelma.

Rajavaara Marketta 2006. Yhteiskuntaan vaikuttava Kela. Katsaus vaikuttavuuden käsitteisiin ja arviointiin. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Rautavaara Marie - Perttu Sirkka (toim.) 2001. Tavoitteena uhrin turvallisuus- näkökulmia naisiin kohdistuvan väkivallan ehkäisyyn. Oy Kotkan kirjapaino Ab.

Robson Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Suomentanut työryhmä: Tuija Lindqvist..[et al.]: Tampere: Tammer-Paino Oy.

Ronkainen Suvi - Pehkonen Leila - Lindblom-Ylännä Sari - Paavilainen Eija 2014. Tutkimuksen voimasanat. 1-3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Suomen Kuntaliitto 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhus-ten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Terveiden ja hyvinvointilaitos 2015. Mitä lähisuhde ja perheväkivalta on?.

[www.thl.fi/web/lapset-nuoret-ja-](http://www.thl.fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde)

[perheet/tyon\\_tueksi/lahisuhde\\_perhevakivallan\\_ehkaisytyo/lahisuhde](http://www.thl.fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/lahisuhde_perhevakivallan_ehkaisytyo/lahisuhde) luettu 10.6.2015

Tuomi Jouni - Sarajärvi Anneli 2009.Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilén Marika - Leppämäki Päivi - Ekström Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Virtanen Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: EditaPrima Oy.

Väänänen Kristiina 2011.Miten selviytyä väkivallasta. Teoksessa Hannus Riitta - Mehtola Sirkku - Natunen Luru - Ojuri Auli (toim.):Veitsen terällä, Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy. 109–132



## Liitteet

### Liite 1. KILPOLAN TUOTEKUVAUS

Pääkaupungin turvakoti ry  
Steniuksentie 20  
00320 Helsinki

Asumisyksikkö Kilpola  
Kilpolantie 2  
00940 Helsinki

#### TUOTEKUVAUS

##### ASUMISYKSIKKÖ KILPOLA

Asumisyksikkö Kilpolassa aikuiset ja lapset saavat ammatillista tukea henkiseen selviytymiseen ja käytännön asioiden hoitoon. Työn pääasiallisena kohderyhmänä ovat turvakodista lähtevät lähisuhde- tai perheväkivaltaa kohdanneet asiakkaat, jotka tarvitsevat aikalisän perhetilanteen selvittämiseksi.

Yhdessä yhdistyksen turvakodin, Avoyksikön (sis. Jussi-työn) kanssa Asumisyksikkö Kilpolassa toteutettu tuettu asuminen muodostaa kokonaisuuden, jonka avulla voidaan työskennellä kaikkien perheenjäsenten kanssa samanaikaisesti muutoksen mahdollistamiseksi.

##### TYÖSKENTELYN TAVOITE JA TAVOITTEIDEN ARVIOINTI

Toiminnan päämääränä on auttaa selviytymään jo koetusta väkivallasta, tukea asiakkaan irrottautumista väkivaltaisesta elämäntilanteesta ja ylläpitää väkivaltatonta elämää.

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan asiakasprosessin aikana tapahtuvan arvioinnin lisäksi keräämällä asiakaspalautetta säännöllisesti ja tekemällä yhteistyötä verkostojen kanssa.

##### MENETELMÄT

Aikuistyössä kartoitetaan yksilötapaamisin asiakkaan kokonaistilanne arvioiden avun tarve. Asiakasta tuetaan selviytymään kriisistään, selkeyttämään tavoitteitaan sekä näkemään oikeutensa, mahdollisuutensa ja voimavaransa elämään

ilman väkivaltaa. Asiakkaat saavat tarpeensa mukaista neuvontaa, ohjausta ja tukea asioiden käytännön järjestelyissä.

Lapsityö koostuu yksilö-, sisarus-, ja vanhempaintapaamisista, lasten ryhmistä ja tapahtumista, kotikäynneistä ja asiointiavusta. Työskentely antaa lapsille turvallisen mahdollisuuden puhua tilanteestaan sekä tarvittaessa käydä läpi perheväkivaltatilanteisiin liittyviä tapahtumia ja tunteita. Lapset saavat tukea koulunkäyntiinsä ja harrastuksiinsa. Lapsityön vanhemmuuskeskusteluissa aikuisasiakkaat saavat tukea ja ohjausta vanhemmuudessaan.

Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa tehtävässä aikuistyössä korostuu asiointi- ja tulkkiavun tarve.

Kaikkeen työhön kuuluu tarpeen mukaan yhteistyö eri viranomaisten, yhteistyökumppaneiden ja asiakkaan lähiverkoston kanssa.

#### OSAAMISALUEET

Asumisyksikkö Kilpolan työntekijät ovat väkivaltatyön ammattilaisia, joilla on vahva maahanmuuttajatyön erityisosaaminen. Työntekijöillä on joko alempi tai ylempi korkeakoulututkinto. Työtä johtaa vastaava sosiaalityöntekijä.

#### PALVELUPAKETTI

Palvelupaketti sisältää asiakkaan ja hänen mahdollisten lastensa kanssa tehtävän aikuis- ja lapsityön sekä tarvittavan yhteistyön asiakkaan verkostossa. Asiakas maksaa vuokran käytössään olevasta asunnosta, johon edellytetään takuuvuokra.

PAIKKATIEDUSTELUT Asumisyksikkö Kilpolan vastaava sosiaalityöntekijä Miiira Hartikainen, puh.050 591 4650.

## Liite 2. KILPOLAN PALVELUSOPIMUS

### PALVELUSOPIMUS

ASUMISYKSIKKÖ KILPOLA  
PÄÄKAUPUNGIN TURVAKOTI RY

Asiakkaan nimi

---

Kunnan sosiaalityöntekijä

---

Asumisyksikön työntekijä

---

Palvelusopimus ajanjaksolle

---

1. Asumisajan alkaessa tehdään asunnosta vuokrasopimus asiakkaan kanssa. Asumisajan pituudesta sovitaan sosiaalitoimen kanssa. Ensimmäinen vuokrasopimus tehdään aina päättyen kuukauden viimeiseen päivään, vaikka sopimus alkaisi kesken kuukauden.

2. Asiakkaan saamasta palvelusta sosiaalivirasto maksaa avoyksikölle erikseen sovitun palvelumaksun, jota maksetaan koko Kilpolassa asumisajan.

3. Asiakkaan tarvitsema tuki ja työn tavoitteet määritellään yhdessä asumisajan alkaessa.

4. Asuntoon ei voi majoittaa palvelun ulkopuolisia henkilöitä ja talon sääntöjen noudattamattomuus johtaa palvelusopimuksen ja asiakkuuden loppumiseen.

Asiakasta ja hänen lapsiaan koskevia tietoja kirjataan ja säilytetään avoyksikön ylläpitämässä asiakasrekisterissä.

Pääkaupungin Turvakoti ry:n avoyksikön työntekijöitä sitoo salassapitovelvollisuus (SHAL 14 ja 15 §) eikä heillä ole lupaa luovuttaa asiakastietoja ulkopuolille. Tarpeelliset tiedot luovutetaan kuitenkin sosiaaliviranomaisille (SHAL 20§) sekä niille viranomaisille, joilla on lakiin perustuva oikeus tietojen saamiseen.

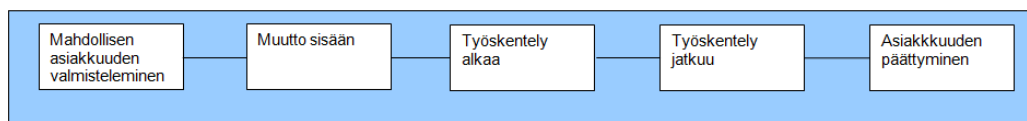
Helsingissä \_\_\_\_\_

Kunnan sosiaalityöntekijä  
työntekijä

Asumisyksikön

\_\_\_\_\_

### Liite 3. ASUMISYKSIKKÖ KILPOLAN PROSESSIKUVAUS



<b>Prosessin nimi</b>	Kilpolan asumisyksikkö
<b>Päiväys ja versio</b>	9.6.2015 päivitetty
<b>Prosessin asiakkaat</b>	Kilpolan asumisyksikön asiakkaat ja yhteistyökumppanit
<b>Prosessin tavoite</b>	Asiakkaan tukeminen väkivaltaisesta suhteesta irtautumiseksi. Väkivalta perheessä /parisuhteessa päättyy
<b>Kriittiset menestystekijät</b>	Väkivallatyytön ja maahanmuuttajatyön erityisosaaminen. Palveluketju (turvakoti->Kilpola). Henkilökunnan tavoitettavuus. Kielitaitoiset avustajat. Asiakkaan ongelmakenttään kuuluvan problematiikan laaja osaaminen. Lapsityö väkivallan viitekehuksesta.
<b>Onnistumisen mittarit</b>	Asiakkaan elämässä tapahtuvat myönteiset muutokset. Asiakaspalaute. Palvelun kysyntä. Asiakkaiden oikea ohjautuvuus.
<b>Prosessin omistaja</b>	Pääkaupungin turvakoti ry, Asumisyksikkö Kilpola, tuettu asuminen
<b>Rajapinnat muihin prosesseihin</b>	Turvakoti, Avoyksikkö(sis. Jussi-työ)
<b>Selitykset</b>	VS= vastaava sosiaalityöntekijä; AT= asumisyksikön työntekijä, LT= lapsityöntekijä; TK= turvakoti, STT= asiakkaan sosiaalityöntekijä IS= isännöitsijä. ATJ=asiakastietojärjestelmä

PROESSIN VAIHEET	OSAPROSESSIT	TEHTÄVÄT	VAS- TUU	LINKIT: MENETTELYOHJE TAI OSAPROSESSI- KUVAUS	LINKIT: LOMAKE JA TIEDOSTON TALLENNUS
<b>Mahdollisen asiakkuuden valmisteleminen</b>	Pääkaupungin turvakodissa tieto tyhjenevästä Kilpolan asunnosta	Tieto tyhjenevästä asunnosta tuotettu turvakotiin	VS	tieto turvakotiin	
	Pääkaupungin turvakodissa tieto mahd. sopivasta asiakasperheestä	Asiakkaan on todettu mahdollisesti hyötyvän Kilpolan tuetusta asumisesta	TK	keskustelut ja neuvottelut asiakkaan ja stt:n kanssa tukevat näkemystä.	
	Alueen sosiaalitoimesta ollaan suoraan yhteydessä mahdollisesta asiakkaasta	VS tiedottaa alueen sosiaalitoimistoja vapautuvista asunnoista	VS	puhelin keskustelu stt:n kanssa	

PROESSIN VAIHEET	OSAPROSESSIT	TEHTÄVÄT	VAS- TUU	LINKIT: MENETTELYOHJE TAI OSAPROSESSI- KUVAUS	LINKIT: LOMAKE JA TIEDOSTON TALLENNUS
	*asiakas ei sopiva, ei halua	*asiakkaan työstäminen Kilpolaan päättyy. Ilmoitus Kilpolaan. Mahdollisuus toiselle asiakkaalle.	TK	tieto Kilpolaan	
	*asiakas sopiva	Annetaan Kilpolaan asiakkaan luvalla hänen perustietonsa.	TK/		
		Kartoitetaan asiakkaan väkivallan nykytilanne, kielitaito, elämäntilanne ja erityistarpeet, sekä avustajan tarve	VS	Sopiminen stt:n kanssa	
	Alustava varaus	Alueen sosiaalitoimen edustajan ja asiakkaan kanssa alkuneuvottelu, jos tulee suoraan alueelta	TK VS	Faxataan palvelusopimus	palvelusopimus
	Vahvistettu varaus	Varaus vahvistuu asiakkaan stt:n allekirjoittamalla palvelusopimuksella, joka hänelle on toimitettu. Sopimusajan pituus sovitaan sosiaalitoimen kanssa.	VS/ STT		Vuokrasopimus
		Ilmoitetaan isännöintiin vuokrasopimuksen tarpeesta, sovitaan turvakodin, stt:n ja asiakkaan kanssa muuttoaikataulusta, asiakas tutustumiskäynnille	VS/ TK/IS		
<b>Muutto sisään</b>	Asiakas muuttaa Kilpolaan	Käytännön asioiden hoitaminen tai	TK/ VS/	huonekalut,	ATJ

PROSESSIN VAIHEET	OSAPROSESSIT	TEHTÄVÄT	VAS- TUU	LINKIT: MENETELLYOHJE TAI OSAPROSESSI- KUVAU S	LINKIT: LOMAKE JA TIEDOSTON TALLENNUS
	Turvakodin ATJ tiedot siirtyvät Kilpolaan	asiakkaan tukeminen niiden hoitamisessa. Asiakkaan luvalla tiedot siirretään asiakastietojärjestelmässä  -asiakastiedot käydään läpi	STT VS/ AT/ TK	mistä?	
<b>Työskentely alkaa</b>	Säännölliset tapaamiset työskentelyin alkavat  Neuvottelu sosiaalitoimen kanssa, jossa sovitaan asiakaskohtaisen työskentelyn sisällöstä, kirjataan asiakassuunnitelmaan.	Aikuis- ja lapsiasiakkaalle annetaan tapaamisajat.  Tapaamisilla tutustutaan puolin ja toisin, esitellään toimintaympäristö, annetaan muuta perustietoa. Kielitaito tarkistetaan. Avustajan tarve työskentelyssä selvitetään.  Aikuisasiakkaiden kanssa hoidetaan päälimmiksi, akuutit asiat. Asuntohakemukset vireille. Kartoitetaan tulevaa sekä asiakkaan tilannetta suhteessa puolisoonsa.  Aikuis- ja lapsiasiakasta tavataan sekä säännöllisesti että tarvittaessa akuutisti. Lisäksi asiakkaan kanssa käydään vanhemmuuskeskusteluja  Aikuisen tapaamisissa käsitellään asiakkaan tuomat asiat, käytännön asiat sekä tuetaan asiakasta väkivallan tunnistamisessa sekä ero- ja väkivaltakokemusten läpikäymisessä.	VS/ AT /LT  VS/AT /LT    VS/ AT/ STT  VS/ MT/LT	Tarvittaessa yhteys avustajaan  Keskustelut  Yhteys avustajaan  Tarvittavien asioiden hoito   neuvottelun järjestäminen	ATJ      eri viranomaisten lomakkeet  asiakassuunnitelma ATJ

PROSESSIN VAIHEET	OSAPROSESSIT	TEHTÄVÄT	VAS- TUU	LINKIT: MENETELLYOHJE TAI OSAPROSESSI- KUVAU S	LINKIT: LOMAKE JA TIEDOSTON TALLENNUS
		Lapsi saa tilaa oman tarpeensa, ikätasonsa ja tilanteensa mukaan. Lapsiasiakas saa tukea turvallisuuden tunteen syntymiselle, mahdollisuuden omien kokemustensa purkamiselle ja tukea tunteilleen.  Vuokravelkojen selvitys, tehdään suunnitelma niiden hoitamiseksi ja hoidetaan ne.  Työskentely jatkuu - tukea vaihtoehtojen pohtimiseen eroproessissa ja vanhemmuuteen erotilanteessa - asiointiapua ja tukea elämän muutosvaiheessa - tukea asioiden itsenäiseen hoitoon	VS/STT  VS/ AT STT  VS/STT  VS/ AT STT	neuvottelun järjestäminen	ATJ     Palvelusopimuksen ja vuokrasopimuksen jatkokaudet
<b>Työskenteleminen jatkuu</b>	Säännölliset tapaamiset työskentelyin jatkuvat	Työskentelyssä korostuvat entisestään - ulospäin suuntaava työskentely - asiakkaan itsenäisyys - asuntoasiat edelleen	VS/ AT /LT		ATJ eri viranomaisten lomakkeet

PROSESSIN VAIHEET	OSAPROSESSIT	TEHTÄVÄT	VAS- TUU	LINKIT: MENETELLYN TAI OSAPROSESSIN KUVAU S	LINKIT: LOMAKE JA TIEDOSTON TALLENNUS
		- tukea velkaselvittelyihin - tukea raha-asoiden hoitamiseen - opiskelut, työt ja tulevaisuuden suunnitelmat - neuvontaa asumiseen liittyvissä asioissa			
<b>Asiakkuuden päättyminen</b>	*asiakas saa asunnon	vapautuvasta paikasta ilmoittaminen jonossa seuraavana olevalle asiakkaalle tai vapautuvasta paikasta tiedottaminen turvakodille ja sosiaalitoimeen  asiakasta autetaan muuttojärjestelyissä päivähoitohakemus uudelle alueelle	VS/ AT/ LT/ STT  VS/ AT/ LT/ STT	asunnon kunnan varmistaminen  asunnon kunnan varmistaminen	ATJ
	*palvelupaketin maksaminen lopetetaan	tyhjenevästä asunnosta ilmoittaminen asiakasta autetaan muuttojärjestelyissä		asunnon kunnan varmistaminen	
	*asiakas muuttaa takaisin puolisonsa luokse tai järjestää asumisensa jollain muulla tavoin	tyhjenevästä asunnosta ilmoittaminen asiakasta autetaan muuttojärjestelyissä	VS/ AT/ LT/ STT	asunnon kunnan varmistaminen	yhteenveto työskentelystä asiakkaalle ja sosiaalitoimeen ATJ
	todetaan, että Kilpolan asumisyksikön tarjoama palvelu ei ole asiakkaalle riittävää	yhteistyö asiakkaan stt:n kanssa. palveluohjausta tyhjenevästä asunnosta ilmoittaminen	VS/STT	asunnon kunnan varmistaminen asiakaspalautteiden pyytäminen	

## Liite 4. TUTKIMUSTIEDOTE JA SUOSTUMUSLOMAKE

### TUTKIMUSTIEDOTE JA SUOSTUMUSLOMAKE

Pääkaupungin turvakoti ry, Kilpolan asumisyksikkö

Hyvä vastaanottaja,

Teen sosionomi (yamk) tutkintoon liittyvää opinnäytetyötäni Metropolian ammattikorkeakoulussa, Pääkaupungin turvakoti ry:n suostumuksella yhdistyksen Asumisyksikkö Kilpolaan.

Lähestyn sinua, koska olet jossain elämäsi vaiheessa ollut asiakkaana Kilpolan asumisyksikössä.

Asiakkuutesi aikana on sinun ja perheesi tietoja on kirjattu suostumuksellasi Pääkaupungin turvakoti ry:n sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Opinnäytetyöni aihe on Kilpolan asumisyksikön asiakasprosessi ja sen vaikuttavuuden arviointi. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tarkastella arviointitutkimuksen menetelmin Kilpolan asiakasprosessin vaikuttavuutta. Opinnäytetyössäni arvioin asiakasprosessin vaikuttavuutta asiakasjärjestelmä Sofian asiakaskirjausten perusteella.

Asiakaskirjauksia käsitellään täysin nimettömänä ja luottamuksellisesti. Opinnäytetyöstä ei tunnista ketään henkilöitä, eivätkä asiakkaan henkilötiedot tule missään vaiheessa esille.

Opinnäytetyössä ei arvioida perheesi tilannetta, vaan yleisesti sitä kuinka Kilpolan asumisyksikön asiakasprosessi on auttanut asiakkaita ja kuinka sitä voisi jatkossa vielä kehittää.

Suostumuksen antaminen on täysin vapaaehtoista ja voit koska tahansa peruuttaa sen. Suostumuksen antaminen ei edellytä sinulta mitään muita toimenpiteitä kuin oheisen lomakkeen allekirjoittamisen ja sen postittamisen mukana liitettyssä palautuskuoressa. Sinuun ei enää olla millään muulla tavalla yhteydessä.



Jos sinulla on jotain kysyttävää aiheesta ennen suostumuksesi antamista, voit olla minuun yhteydessä alla ilmoittamaani sähköpostiin. Vastaan mielelläni kaikkiin mieleesi nousseisiin kysymyksiin. Lähetä ohessa oleva suostumuslomake allekirjoitettuna palautuskuoressa, joka on liitetty tämän tiedotteen ja suostumuslomakkeen mukana. Kiitos paljon.

Heidi Saukkonen  
Pääkaupungin turvakoti ry  
[heidi.saukkonen.hs@gmail.com](mailto:heidi.saukkonen.hs@gmail.com)

## SUOSTUMUSLOMAKE

Tämä suostumuslomake on sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aineiston käsittelyä varten. Opinnäytetyö on Pääkaupungin turvakoti ry:n Kilpolan asumisyksikön asiakasprosessi- työn vaikuttavuuden arviointi, Metropolian ammattikorkeakoulu.

Minä \_\_\_\_\_ (koko nimi)

annan suostumukseni siihen, että minua ja perhettäni koskevia, Pääkaupungin turvakoti ry:n sähköiseen asiakastietojärjestelmään asiakaskirjauksia, voidaan käyttää aineistona Heidi Saukkosen sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä.

Ymmärrän että suostumuksen antaminen on täysin vapaaehtoista ja voin sen peruuttaa koska tahansa.

Olen lukenut minulle lähetetyn tutkimustiedotteen, jossa on selitetty opinnäytetyön tarkoitus ja se, että suostumuksen antamisen myötä, tietojani tullaan käsittelemään täysin luottamuksellisesti, eikä opinnäytetyössä tule esille henkilötietojani.

Allekirjoitus

Päivämäärä

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Liite 5. ENGLANNINKIELINEN TUTKIMUSTIEDOTE JA SUOSTUMUSLOMAKE**

**RESEARCH BULLETIN AND CONSENT FORM**

Pääkaupungin turvakoti ry, Kilpolan asumisyksikkö

Dear recipient,

I am doing research work for my master's degree for social welfare on Metropolia University, with the consent of Pääkaupunginturvakotiry to Kilpola housing unit.

I approach you with this letter because at some point of your life, you have been a client in Kilpola housing unit.

During the time you were a client in Kilpola, information about you and your family has been documented to electrical customer information system owned by Pääkaupunginturvakoti ry.

Topic for my research work is client process in Kilpola housing unit and the evaluation of the effectiveness. The aim of the research work is to view the effectiveness of the client process with the methods from evaluation research. In my research work I will evaluate the effectiveness of the client process based on the documentation from the electrical customer information system.

Documents are being treated anonymous and confidentially. People are not being recognized from the research work and the personal information of the clients personal information are not out in the research work at any point of the research.

Yours or your family situation is not being evaluated in the research work. Research work only evaluates generally on how the client process in Kilpola housing unit has been able to help clients during the time they lived in Kilpola and how the client work could be developed in the future.

Giving your consent to research work is optional. By giving your consent it will not require any other action from you than signing the consent form attached below and posting it back to me in the enveloped attached here. You will not be contacted in any other way after this.

If you have any questions concerning the research work before signing the form you can contact me to my e-mail address below. I will be glad to answer any questions that might rise to your mind. Send the consent form below with your signature by 10.4.2015 in an envelope attached with research bulletin and consent form. Thankyou.

Heidi Saukkonen

Pääkaupungin turvakoti ry

heidi.saukkonen.hs@gmail.com

## CONSENT FORM

This consent form is for research material treatment for the research work of master's degree. The research work is PääkaupunginturvakotiryKilpola housing unit's client process- evaluating the effectiveness of the work, Metropolia University.

Me \_\_\_\_\_(full name)

Give my consent that the documents concerning me and my family from the electrical information system owned by Pääkaupunginturvakotiry, can be used as research material for the master's degree research work by Heidi Saukkonen.

I understand that giving my consent is fully optional.

I have read the research bulletin that was sent to me, where the purpose of the research work has been explained and that by giving the consent for research my information will be handled confidentially and that my personal information will not be shown in research work.

Signature

Date

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Liite 6. TIEDONKERUULOMAKE

### TIEDONKERUULOMAKE

#### PERUSTIEDOT

1. yksinäinen vai perheellinen
2. maahanmuuttaja/suomalainen
3. avustajan käyttö, kieli
4. työskentely kieli suomi/englanti
5. asiakkuuden kesto
6. ohjaava tah
1. turvakoti
2. sosiaalitoimi
7. tulopaikka
1. koti
2. turvakoti
3. sukulaisen luota
8. väkivallan kesto
9. väkivallan muodot
1. fyysinen
2. henkinen
3. taloudellinen
4. materiaallinen
5. uhka
6. seksuaalinen
7. lapseen kohdistuva väkivalta

#### YHTEISTYÖKUMPPANIT

10. lastensuojeluasiakkuus
11. toimeentulotukiasiakkuus
12. joku muu

#### TYÖSKENTELYMUODOT

13. yksilötapaamisten määrä
14. lasten yksilötapaamiset
15. vanhemmuustapaamiset

16. neuvottelut sosiaalitoimen kanssa
17. verkostoneuvottelut
18. paritapaamiset
  
19. väkivallan läpikäyminen
  
20. käytännön asioiden hoitaminen
  1. asuntohakemukset
  2. toimeentulotuki
  3. kela etuudet
  4. oleskelulupa-asiat
  5. opiskelu/työ
  6. muut
21. Lapsia koskevat sopimukset
  1. Lastenvalvoja aika
  2. juristi tapaaminen
  3. käräjäoikeuden päätös
  4. valvotut tapaamiset
  5. paritapaaminen jossa väliaikainen sopimus
  6. tapaamissopimus